

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

Приказ · № 198 · от 06.07.2012 · Министерство транспорта · Действует без изменений

ПРИКАЗ

МИНИСТЕРСТВА ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

от 6 июля 2012 г. N 198 Об утверждении Административного регламента Федерального агентства железнодорожного транспорта предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

Зарегистрирован Минюстом России 7 августа 2012 г.

Регистрационный N 25124

В соответствии с пунктом 4 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства железнодорожного транспорта предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 22 апреля 2009 г. N 65 "Об утверждении Административного регламента Федерального агентства железнодорожного транспорта исполнения государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (зарегистрирован Минюстом России 29 мая 2009 г., регистрационный N 14025).

Министр М.Ю.Соколов

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Федерального агентства железнодорожного транспорта
предоставления государственной услуги по
организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения
устных и письменных обращений граждан,
принятию по ним решений и направлению заявителям ответов
в установленный законодательством

Российской Федерации срок

I. Общие положения

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

1.2. Государственную услугу предоставляет федеральный орган исполнительной власти - Федеральное агентство железнодорожного транспорта (далее - Агентство) и его территориальные органы.

1.3. Заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга, являются: граждане Российской Федерации;

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

1.4. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги заявители обращаются в Агентство и его территориальные органы:

по телефонам Агентства и его территориальных органов;

в письменном виде (почтой) по адресу Агентства и его территориальных органов;

в письменном виде (электронной почтой) на официальный сайт Агентства и официальные сайты его территориальных органов в сети Интернет;

в письменном виде (факсимильной связью) в Агентства и его территориальные органы.

Сведения о Федеральном агентстве железнодорожного транспорта и его территориальных органах указаны в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

Приложения к Административному регламенту в Бюллетене не приводятся. Информация размещена на официальном сайте Министерства транспорта Российской Федерации: www.mintrans.ru. - Прим. ред.

1.5. График приема заявителей в Агентстве и его территориальных органах:

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

пятница 9.00 - 16.45 (перерыв 12.00 - 12.45);

суббота, воскресенье выходные дни.

1.6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

1.7. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования или публичного информирования. Информирование проводится в форме устного информирования или письменного информирования.

1.8. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается государственными гражданскими служащими Агентства и его территориальных органов, осуществляющими предоставление государственной услуги (далее - должностные лица), лично или по телефону.

1.9. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должно назвать свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения

Агентства или его территориального органа и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

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

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

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

1.13. Индивидуальное устное информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в Агентстве и его территориальных органах производится по специально выделенной телефонной линии.

1.14. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления государственной услуги при обращении граждан в Агентство и его территориальные органы осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте Агентства и официальных сайтах его территориальных органов в сети Интернет.

1.15. При коллективном обращении граждан в Агентство и его территориальные органы письменное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте Агентства и официальных сайтах его территориальных органов в сети Интернет в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

1.16. Публичное информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте Агентства и официальных сайтах его территориальных органов в сети Интернет, на информационных стендах Агентства и его территориальных органов.

1.17. Официальный сайт Агентства и официальные сайты его территориальных органов в сети Интернет должны содержать: сведения о местонахождении, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты Агентства и его территориальных органов, а также графики личного приема граждан.

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

1.19. На стенде размещается следующая обязательная информация:

график работы структурных подразделений Агентства и его территориальных органов;

графики личного приема граждан должностными лицами;

адреса официального сайта Агентства и официальных сайтов его территориальных органов в сети Интернет;

номера телефонов, факсов, адреса электронной почты структурных подразделений Агентства и его территориальных органов, отвечающих за работу с обращениями граждан;

порядок предоставления сведений заявителям в Агентстве и его территориальных органах в установленной сфере деятельности;

перечень типовых наиболее часто задаваемых заявителями вопросов, относящихся к компетенции Агентства и его территориальных органов, и ответы на них.

- 1.20. Информация печатается удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее N 18), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.
- 1.21. Ответы на устные обращения граждан предоставляются по телефону и в ходе личного приема. Информация о рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема регистрируется в журнале регистрации приема заявителей (далее - журнал регистрации) (приложение N 2 к настоящему Административному регламенту).
- 1.22. Должностные лица структурных подразделений Агентства и его территориальных органов в целях рассмотрения устного обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.
- 1.23. Если должностное лицо не может ответить на вопрос самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов заявителя обращения и принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, можно предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время для ответа на его устное обращение.
- 1.24. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью или на официальный сайт Агентства и официальные сайты его территориальных органов в сети Интернет, направляются в письменном виде в зависимости от способа обращения гражданина: почтовым отправлением, по электронной почте. На обращения граждан, поступившие по электронной почте (при наличии почтового адреса заявителя), ответы направляются в письменном виде почтовым отправлением. На обращения граждан, поступившие факсимильной связью, ответы направляются в письменном виде почтовым отправлением.
- 1.25. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными постановлением Госстандарта России от 3 марта 2003 г. N 65-ст "О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации" (по заключению Минюста России от 4 апреля 2003 г. N 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается), и должны содержать в том числе дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию заявителя, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.
- 1.26. Публичное письменное информирование в связи с рассмотрением обращений граждан в Агентстве и его территориальных органах осуществляется путем размещения соответствующих материалов на официальном сайте Агентства и официальных сайтах его территориальных органов в сети Интернет, на информационных стендах.
- 1.27. На официальном сайте Агентства и официальных сайтах его территориальных органов в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" содержатся перечень типовых наиболее актуальных вопросов заявителей, относящихся к компетенции Агентства и его территориальных органов, и ответы на них.
- II. Стандарт предоставления государственной услуги
- Наименование государственной услуги
- 2.1. Государственная услуга - организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
- Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу
- 2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Агентством и его территориальными органами.
- При предоставлении государственной услуги Агентство и его территориальные органы

взаимодействуют с органами государственной власти, федеральными органами исполнительной власти и другими организациями в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

Результат предоставления государственной услуги

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решений по рассмотренным устным и письменным обращениям граждан с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер или получение заявителем необходимых разъяснений по обращениям, принятым на личном приеме заявителей.

Срок предоставления государственной услуги

2.5. Срок регистрации письменных обращений в Агентстве и его территориальных органах с момента поступления - три дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.6. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства и его территориальных органов, в течение семи дней со дня их регистрации в Агентстве и его территориальных органах подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

2.8. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.9. Срок рассмотрения обращений в структурных подразделениях Агентства и его территориальных органах исчисляется с даты их регистрации в структурных подразделениях Агентства и его территориальных органов, обеспечивающих организацию документооборота, а обращений граждан, поступивших с поручением Минтранса России, - с даты их регистрации в Министерстве.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления Агентством и его территориальными органами запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель (заместитель руководителя) или руководители структурных подразделений Агентства и его территориальных органов, обеспечивающих организацию документооборота, вправе продлить срок рассмотрения письменных обращений не более чем на 30 дней.

2.11. Проект ответа заявителю, подготовленный должностным лицом структурного подразделения Агентства или его территориального органа, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), согласовывается и подписывается уполномоченным должностным лицом.

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

2.12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с положениями:

Федерального закона 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);

Федерального закона от 27 июля 2010 г. 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 (ч. I), ст. 4587; N 49 (ч. V), ст. 7061) (далее - Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг");

постановления 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; 2011, N 34, ст. 4986; N 35, ст. 5092);

постановления 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; 2011, N 15, ст. 2131; N 34, ст. 4986; N 35, ст. 5092);

постановления Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. 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);

постановления Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. N 397 "Об утверждении Положения о Федеральном агентстве железнодорожного транспорта" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 32, ст. 3344; 2008, N 42, ст. 4825; N 46, ст. 5337; 2009, N 6, ст. 738; N 18 (ч. II), ст. 2249; N 33, ст. 4081; N 36, ст. 4361; 2010, N 26, ст. 3350; 2011, N 14, ст. 1935; N 16, ст. 2289; N 22, ст. 3187; N 43, ст. 6079);

постановления Госстандарта России от 3 марта 2003 г. N 65-ст "О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации" (по заключению Минюста России от 4 апреля 2003 г. N 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается).

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

2.13. Заявители передают для рассмотрения письменные обращения:

- лично в Агентство и его территориальные органы;
- почтовым отправлением в адрес Агентства и его территориальных органов;
- в адрес электронной почты Агентства и его территориальных органов;
- по аппаратам факсимильной связи, указанным Агентством и его территориальными органами;
- в виде интернет-обращений на официальный сайт Агентства и официальные сайты его территориальных органов в сети Интернет;
- в федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.14. Заявители могут направлять в Агентство и его территориальные органы также и коллективные письменные обращения.

2.15. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляются следующие виды письменных обращений: предложения, заявления, жалобы.

2.16. Письменные обращения граждан могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Агентства и его территориальных органов в ходе предоставления им услуги в установленной сфере деятельности, в том числе в ходе предоставления государственной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом.

2.17. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: наименование Агентства и его территориальных органов, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Агентства (территориального органа Агентства); фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения; суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания.

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

2.19. Обращение гражданина, поступившее в Агентство и его территориальные органы по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

2.20. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом регистрации, учету и рассмотрению подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям.

2.20.1. При предоставлении Агентством и его территориальными органами государственной услуги запрещено требовать от гражданина: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги; представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

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

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

если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или

совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений; обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

Размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.23. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.24. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче обращения и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 10 минут.

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

2.25. Срок регистрации обращения заявителя в Агентстве и его территориальных органах с момента поступления - три дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

2.26. Прием граждан осуществляется в специально выделенное для приема граждан время в служебных кабинетах ответственных должностных лиц.

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

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

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

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.29. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения в Агентстве и его территориальных органах имеет право:

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

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

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

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

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять взаимодействие с должностными лицами, ответственными за организацию рассмотрения обращений по телефону или на личном приеме в рабочее время с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу - с 9.00 до 16.45;

получать информацию о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

2.30. Должностные лица Агентства и его территориальных органов обеспечивают:

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

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

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

письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления государственной услуги в электронной форме

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

2.32. Заявителю обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Агентства и в федеральной государственной

информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.33. Заявителю обеспечивается возможность получения и копирования на официальном сайте Агентства и в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

2.34. Заявителю обеспечивается возможность в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Агентства и федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.35. Заявителю обеспечивается возможность осуществлять с использованием официального сайта Агентства и федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" мониторинг хода предоставления государственной услуги.

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

2.37. Заявителю обеспечивается возможность получения результатов предоставления государственной услуги в электронном виде в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", если это не запрещено федеральным законом.

2.38. Заявителю обеспечивается возможность направлять обращения с использованием официального сайта Агентства и его территориальных органов и федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

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

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

1) работа с письменными и электронными обращениями граждан:

регистрация письменных и электронных обращений граждан;

рассмотрение письменных и электронных обращений граждан;

подготовка и направление ответов на письменные и электронные обращения граждан;

2) личный прием граждан;

3) подготовка отчетности по письменным и электронным обращениям граждан.

Работа с письменными и электронными обращениями граждан

Регистрация письменных и электронных обращений граждан

3.2. Регистрация обращений граждан, поступивших в Агентство и его территориальные органы, производится должностными лицами структурного подразделения Агентства и его территориальных органов, ответственными за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в системе электронного документооборота в течение трех дней с даты их поступления.

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

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

3.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются в течение семи дней в структурные подразделения Агентства и его территориальные органы, а также в иные федеральные органы исполнительной власти по принадлежности (с уведомлением граждан, направивших обращения).

Рассмотрение письменных и электронных обращений граждан

3.6. Руководитель (заместитель руководителя) структурного подразделения Агентства (территориального органа Агентства), ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в трехдневный срок с момента регистрации обращений граждан направляет поручения о рассмотрении обращений граждан в компетентные структурные подразделения Агентства и его территориальных органов.

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

3.8. Ответственный исполнитель в Агентстве и его территориальных органах обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения.

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

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

3.10. В случае, если структурные подразделения Агентства и его территориальных органов считают, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к их компетенции, обращение пересылается должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанным в поручении первым), в другие федеральные органы исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

3.11. В случае принятия структурным подразделением Агентства (территориального органа Агентства), ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, решения об изменении структурного подразделения Агентства или его территориального органа - исполнителя поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется в соответствующее структурное подразделение Агентства и его территориальных органов.

3.12. Информация по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в Агентство и его территориальные органы из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Минтранса России и других органов государственной власти, докладывается должностным лицом структурного подразделения Агентства (территориального органа Агентства), ответственного за организацию делопроизводства, руководителю или соответствующему заместителю руководителя.

3.13. Руководители структурных подразделений Агентства и его территориальных органов, получившие поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

Подготовка и направление ответов на письменные и электронные обращения граждан

3.15. При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Агентстве и его территориальных органах ответственные за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина исполняют его в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения Агентства (территориального органа Агентства), ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

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

подготавливают служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении Агентства или его территориальных органов;

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

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

3.18. В случаях, указанных в пункте 3.16 настоящего Административного регламента, руководители структурного подразделения Агентства и его территориальных органов, ответственные за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляют на имя руководителя, заместителя руководителя, курирующего деятельность данного структурного подразделения Агентства и его территориальных органов, служебную записку, согласованную с руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в Агентстве и его территориальных органах, с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

3.19. В случае получения разрешения руководителя, заместителя руководителя Агентства (территориального органа Агентства) о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя направляется уведомление.

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

3.21. Ответы заявителям за подписью руководителей (заместителей руководителя) структурного подразделения Агентства и его территориальных органов (с материалами к обращению гражданина) направляются в структурные подразделения Агентства и его территориальных органов, ответственные за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, для отправки заявителю в установленном порядке.

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

3.23. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему

неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководители структурного подразделения Агентства и его территориальных органов, ответственные за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В этом случае руководители структурного подразделения Агентства (территориального органа Агентства), ответственные за исполнение поручения, представляют на имя руководителя или заместителя руководителя Агентства (территориального органа Агентства) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

3.24. В случае принятия руководителем или заместителем руководителя Агентства (территориального органа Агентства) решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу в адрес заявителя в установленном порядке направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

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

Личный прием граждан

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

Адрес: Старая Басманная ул., д. 11/2, стр. 1, г. Москва, 105064.

3.27. Уполномоченные должностные лица Агентства и его территориальных органов осуществляют прием граждан в соответствии с графиком, приведенным в пункте 1.5 настоящего Административного регламента.

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

3.29. Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал регистрации в соответствии с положениями пункта 1.21 настоящего Административного регламента. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

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

3.31. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых заявителем вопросов не входит в компетенцию Агентства и его территориальных органов, заявителю разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.32. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации. Подготовка отчетности по письменным и электронным обращениям граждан

3.33. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в Агентстве и его территориальных органах уполномоченные должностные лица структурных подразделений Агентства и его территориальных органов в установленный срок направляют в структурное подразделение Агентства и его территориальных органов, ответственное за организацию работы по

рассмотрению обращений граждан в Агентстве и его территориальных органах, статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими за отчетный период.

3.34. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в Агентстве и его территориальных органах уполномоченные должностные лица структурных подразделений Агентства и его территориальных органов осуществляют учет обращений граждан, поступивших (в рамках своей компетенции) в соответствующие структурные подразделения Агентства и его территориальных органов, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

3.35. Информация о предоставлении структурными подразделениями Агентства и его территориальных органов государственной услуги направляется в установленные сроки в структурные подразделения Агентства и его территориальных органов, ответственные за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

3.36. Должностные лица структурного подразделения Агентства и его территориальных органов, ответственные за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных, представленных структурными подразделениями Агентства и его территориальных органов.

3.37. Должностные лица структурного подразделения Агентства и его территориальных органов, ответственные за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, подготавливают ежегодно статистические отчеты, а также годовой отчет и аналитическую записку о предоставлении Агентством государственной услуги для направления в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и Минтранс России.

3.38. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги указана в приложении N 3 к настоящему Административному регламенту.

IV. Формы контроля

за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и

исполнением ответственными должностными лицами положений

Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги,

а также принятием ими решений

4.1. Организация контроля личного приема и учета обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Агентстве и его территориальных органах, осуществляется должностными лицами структурных подразделений Агентства и его территориальных органов, ответственными за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

4.2. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан в Агентстве и его территориальных органах, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Административным регламентом.

4.3. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется должностными лицами структурных подразделений Агентства и его территориальных органов, ответственных за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан в соответствии с пунктами 3.2 - 3.24 настоящего Административного регламента.

4.4. В случае необходимости Агентство обеспечивает рассмотрение обращения гражданина с выездом на место. Результаты проверки отражаются в внутриведомственных правовых актах.

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

4.5. Порядок осуществления плановых и внеплановых проверок осуществляется согласно плану, утверждаемому Агентством, по проверке его территориальных органов, а также внепланово в случае необходимости на основании обращений граждан.

Ответственность должностных лиц федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда

за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)

ими в ходе предоставления государственной услуги

4.6. Должностные лица Агентства и его территориальных органов несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые ими в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в Агентстве и его территориальных органах после направления в установленном порядке ответа заявителю и в случае необходимости - в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Положения, характеризующие требования

к порядку и формам контроля за предоставлением государственной

услуги, в том числе со стороны граждан,

их объединений и организаций

4.8. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны:

руководителя Агентства должен быть постоянным, всесторонним и объективным;

граждан осуществляется путем запроса информации о ходе предоставления государственной услуги в установленном Административным регламентом порядке.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)

федерального органа исполнительной власти,

а также его должностных лиц

5.1. Заявители могут обращаться в Агентство и его территориальные органы с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Агентства и его территориальных органов в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента.

5.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Агентства в досудебном и судебном порядке.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц Агентства, ответственных за предоставление государственной услуги, является подача заявителем жалобы.

5.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Агентство), должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу (Агентство), 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) Агентством, должностного лица Агентства;

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

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

5.7. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Агентства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

5.8. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Агентства, должностного лица Агентства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Агентство принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Агентством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах; отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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