

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ

П Р И К А З

22 октября 2012 года № 110
г. Калининград

**Об утверждении Административного регламента предоставления
Министерством развития инфраструктуры Калининградской области
государственной услуги по рассмотрению обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года N 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Калининградской области от 28 октября 2011 года № 838 «О мерах по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Калининградской области от 24 июня 2011 года № 462 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнительными органами государственной власти Калининградской области», на основании Положения о Министерстве развития инфраструктуры Калининградской области, утвержденного Постановлением Правительства Калининградской области от 28 октября 2005 года № 20 «О Министерстве развития инфраструктуры Калининградской области», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления Министерством развития инфраструктуры Калининградской области государственной услуги по рассмотрению обращений граждан согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства развития инфраструктуры Калининградской области от 16 июля 2009 года № 98 «Об утверждении Административного регламента исполнения Министерством развития инфраструктуры Калининградской области государственной

функции по рассмотрению обращений граждан».

3. Отделу по правовой и организационной работе (Сорокиной С.А.) обеспечить опубликование настоящего приказа в средствах массовой информации.

4. Приказ вступает в силу со дня официального опубликования.

Исполняющий обязанности
министра развития инфраструктуры
Калининградской области

А.М. Ключнев

**Административный регламент
предоставления Министерством развития инфраструктуры
Калининградской области государственной услуги по рассмотрению
обращений граждан**

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления Министерством развития инфраструктуры Калининградской области (далее – Министерство) государственной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов. В рамках настоящего Административного регламента Министерство предоставляет государственную услугу по рассмотрению обращений граждан (далее – Государственная услуга) в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Предоставление Государственной услуги осуществляется всеми государственными гражданскими служащими и другими работниками Министерства.

Глава 2. Заявители и лица, имеющие полномочия вступать во взаимодействие с соответствующими органами при предоставлении Государственной услуги

3. Заявителями, в отношении которых предоставляется Государственная услуга, являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

Глава 3. Информирование о порядке предоставления Государственной услуги

4. Сведения о месте нахождения и графике работы Министерства могут предоставляться:

- непосредственно работниками Министерства;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения на официальном сайте Правительства Калининградской области: www.gov39.ru, по электронной почте и в средствах массовой информации.

5. Сведения о графике (режиме) работы Министерства сообщаются по телефонам для справок (консультаций);

1) телефоны для справок Министерства:

Приемная Министра: 599-030, 599-031;

Факс: 599-209;

Структурного подразделения Министерства – Отдела делопроизводства, контроля документооборота и финансового обеспечения (далее – Структурное подразделение), непосредственно осуществляющего предоставление Государственной услуги: 599-031;

Факс: 599-031;

2) Режим работы Министерства:

Понедельник – пятница – с 9 до 13 часов, с 14 до 18 часов;

Суббота, воскресенье – выходные дни.

6. График приема посетителей в Структурном подразделении:

Понедельник – пятница – с 9 до 13 часов, с 14 до 18 часов;

7. Адрес Структурного подразделения:

236007, г. Калининград, ул. Дмитрия Донского 1, кабинет 335;

8. Официальный адрес сайта Министерства: www.gov39.ru, раздел «Власть, Министерство развития инфраструктуры».

Адреса электронной почты:

Министерства: infrast@gov39.ru, nedra@gov39.ru

9. Информация о процедуре предоставления Министерством Государственной услуги предоставляется бесплатно.

10. Получение заявителями информации о процедуре предоставления Государственной услуги может осуществляться путем индивидуального и публичного информирования.

11. Индивидуальное информирование о предоставлении Государственной услуги осуществляется специалистом Структурного подразделения в устной или письменной форме.

12. В устной форме индивидуальное информирование о предоставлении Государственной услуги осуществляется специалистом Структурного подразделения – по номерам телефонов для справок (консультаций) или лично в течение 1 рабочего дня. Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя составляет не более 10 минут. Время ожидания заявителя в очереди не должно превышать 30 минут.

При обращении заявителя лично специалист структурного подразделения дает полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы.

13. При консультировании по телефону специалист Структурного

подразделения должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.

14. Сведения об информационных материалах размещаются на стендах в местах предоставления Государственной услуги, а также на Интернет сайте Министерства.

15. На информационных стендах в местах предоставления Государственной услуги размещаются следующие материалы:

- описание процедуры предоставления Государственной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы, включая порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принятых Должностными лицами Министерства в рамках предоставления Государственной услуги;
- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заинтересованных лиц, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заинтересованных лиц;
- перечень лиц, имеющих право на получение услуги, и требования, предъявляемые к ним;
- перечень, формы документов для заполнения, образцы и рекомендации по заполнению (при необходимости) документов, необходимых для предоставления Государственной услуги;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление Государственной услуги.

Единый портал государственных и муниципальных услуг и официальный сайт Министерства содержит:

- адрес, номера телефонов, адрес электронной почты Министерства, перечень документов, необходимых для предоставления заявителям услуги;
- формы, образцы, а также рекомендации по заполнению обращения;
- Регламент предоставления Государственной услуги.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Глава 4. Наименование Государственной услуги

16. Рассмотрение обращений граждан.

Глава 5. Наименование органа, предоставляющего Государственную услугу

17. Предоставление Государственной услуги осуществляется Министерством развития инфраструктуры Калининградской области.

Глава 6. Описание результата предоставления Государственной услуги

18. Результаты предоставления Государственной услуги:

- 1) решение вопросов, поставленных в обращении;

2) разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

3) направление (переадресация) обращения в органы государственной власти Калининградской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

4) оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

5) отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

19. Процедура предоставления Государственной услуги завершается получением гражданином ответа на обращение в устной (с согласия гражданина) либо письменной форме.

Глава 7. Срок предоставления Государственной услуги

20. Срок регистрации письменных обращений в Министерстве с момента поступления – три дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

21. Письменное обращение заявителя, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

22. В случае направления дополнительного запроса (при необходимости запроса дополнительных документов), 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, уведомлением организации, направившей обращение.

23. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется начальником Структурного подразделения или его заместителем в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему Должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – Должностному лицу), с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

24. Обращения, направленные вышестоящими органами в Министерство с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные руководством Министерства. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Структурном подразделении.

25. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившим, в течение 7 дней со дня его регистрации в Структурном подразделении обращение подлежит направлению по компетенции в соответствующий государственный орган.

26. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

27. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, а также направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или Должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Глава 8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной услуги

28. Предоставление Министерством Государственной услуги осуществляется в соответствии с:

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

2) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 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);

3) Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

4) Уставом (Основным Законом) Калининградской области (Калининградская правда, от 19 июня 2001 N 121);

5) Законом Калининградской области «О системе исполнительных органов государственной власти Калининградской области» (Калининградская правда от 11 июня 2008 г. N 104);

6) Законом Калининградской области «О Губернаторе Калининградской области» (Калининградская правда от 19 мая 2012 г. N 84 (приложение «Официальный вестник Правительства Калининградской области»));

7) Законом Калининградской области «О Правительстве Калининградской области» (Комсомольская правда - Калининград от 22 октября 2011 г. N 158 (приложение «Официальный вестник»));

8) Указом Губернатора Калининградской области от 14 марта 2011 года № 62 «О распределении обязанностей между членами Правительства Калининградской области» (Калининградская правда от 30 мая 2012 г. N 91

(приложение «Официальный вестник Правительства Калининградской области»));

9) Указом Губернатора Калининградской области от 15 ноября 2010 года № 359 «О структуре органов исполнительной власти Калининградской области».

29. В Министерстве рассматриваются обращения граждан по вопросам, отнесенным к его ведению.

30. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, которые поступили в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Глава 9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

31. Основанием для предоставления Государственной услуги является направленное в Министерство обращение, поступившее в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

32. В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

33. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

Глава 10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

34. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному приему.

Глава 11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Государственной услуги

35. Основания для отказа в предоставлении Государственной услуги:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении заявителя 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, руководитель Структурного подразделения вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство;
- 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);
- в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

36. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в Министерство либо его Должностному лицу.

37. Основания для приостановления предоставления Государственной услуги отсутствуют.

Глава 12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Государственной услуги

38. Предоставление Государственной услуги осуществляется бесплатно.

Глава 13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Государственной услуги и при получении результата предоставления Государственной услуги

39. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем лично запроса о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата не может превышать 30 минут.

Глава 14. 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 государственной услуги

40. Рабочие места сотрудников оборудуются техническими средствами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление Министерством Государственной услуги.

Сотрудникам обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления Министерством Государственной услуги.

41. Прием граждан должностными лицами и сотрудниками Министерства осуществляется в служебных кабинетах.

При входе в служебные кабинеты Должностных лиц и сотрудников Министерства, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию об их графике (режиме) работы.

42. Места ожидания приема граждан оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями. В период с октября по май должен быть оборудован гардероб либо установлены специальные напольные и (или) размещены настенные вешалки для одежды.

43. Должностные лица, осуществляющие прием граждан по личным вопросам, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Глава 15. Показатели доступности и качества государственной услуги

44. Заявитель на стадии рассмотрения в Министерстве его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в форме электронного документа;

- 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

45. Должностное лицо Министерства, ответственное за рассмотрение конкретного обращения заявителя:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному Должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

46. Основными требованиями к качеству рассмотрения жалоб в Министерстве являются:

а) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

б) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

в) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

г) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления Государственной услуги;

д) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Глава 16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

47. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой Государственной услуге на официальном сайте Министерства и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

48. Обеспечение возможности получения и копирования заявителями на официальном сайте Министерства и на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения Государственной услуги в электронном виде.

49. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения Государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Министерства и единого портала

государственных и муниципальных услуг.

50. Обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием официального сайта Министерства и Единого портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления Государственной услуги.

51. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного документа, подтверждающего прием жалобы к рассмотрению.

52. Обеспечение возможности получения заявителями результатов предоставления Государственной услуги в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг, если это не запрещено федеральным законом.

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

Глава 16. Перечень административных процедур

53. Предоставление Государственной услуги включает следующие административные действия (процедуры):

- 1) прием и первичная обработка письменных обращений;
- 2) регистрация обращений;
- 3) направление обращений на рассмотрение;
- 4) рассмотрение обращений;
- 5) постановка обращений на контроль;
- 6) продление срока рассмотрения обращений;
- 7) оформление ответов на обращения;
- 8) личный прием граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- 10) контроль за предоставлением Министерством Государственной услуги.

Глава 17. Прием и регистрация обращения

54. Основанием для начала предоставления Государственной услуги является личное либо письменное обращение гражданина в Министерство, к Должностному лицу или поступление обращения с сопроводительным письмом из Правительства Калининградской области и других органов государственной власти для рассмотрения по поручению. Порядок рассмотрения обращений граждан наглядно представлен в блок - схеме согласно приложению №1 к Административному регламенту.

55. От граждан принимаются к рассмотрению письменные обращения Министерством или Должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица, сотрудники в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию Министерства или Должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

56. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

57. Обращения, поступившие непосредственно от граждан или присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Структурное подразделение для первичной обработки и регистрации.

58. Письменные обращения непосредственно от граждан принимаются только в том случае, если в них указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп установленного образца и сообщается телефон для справок.

59. Обращения, поступившие в электронном виде, принимаются специалистом Структурного подразделения, распечатываются и учитываются в журнале.

60. Обращения на имя руководителя Министерства передаются сотруднику, который указан в резолюции Министра, для непосредственного разрешения обращения.

61. Сотрудник Структурного подразделения, ответственный за прием документов:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и возвращает невскрытыми на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

3) прикладывает поступившие документы (копии: паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

4) в случае отсутствия в конверте самого письма, делает пометку следующего содержания: «Письмо в адрес Министерства Калининградской области (конкретного Должностного лица) отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

5) составляет акт в двух экземплярах на заказное письмо с уведомлением, в котором при вскрытии не обнаружено письменное вложение, а также в случае, когда в конверте обнаруживается недостача документов, упомянутых автором.

Один экземпляр указанного акта хранится в деле учета обращений граждан, второй - приобщается к поступившему обращению.

62. Сотрудник Структурного подразделения, ответственный за делопроизводство, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, либо имеющее неровности по бокам, либо заклеенное липкой лентой,

либо обладающее странным запахом или цветом, либо в нём прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и действует в соответствии с его указаниями.

63. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращения является его регистрация в Журнале учета приема обращений, заявлений граждан (далее - Журнал), (Приложение № 2).

64. Регистрация письменных обращений в Министерство осуществляется в Журнале.

65. Первичная обработка и регистрация обращения (проверка правильности адресования корреспонденции, прочтение и определение содержания вопросов Обращения, проверка истории обращений гражданина, формирование электронной базы данных вновь полученных обращений и присвоение им регистрационных номеров) осуществляется в срок не более 3-х рабочих дней с момента его поступления в Министерство или Должностному лицу.

66. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Допускается проставления регистрационного номера и даты регистрации обращения вручную.

67. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективным является также обращение, поступившее от имени коллектива организации, принятое на собрании (сходе), конференции, митинге путём голосования или путём сбора подписей. Такое обращение, оформленное в письменном виде и подписанное организаторами, подлежит рассмотрению в том же порядке и в те же сроки (до 30 дней), что и индивидуальное обращение.

68. Приложенные к обращению подлинные документы по требованию заявителя отделяются от него и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии).

69. Деньги, поступившие вместе с письменным обращением, возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа.

70. Сотрудник, осуществляющий ведение Журнала:

1) прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в нём вопросы;

2) проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

71. При регистрации обращения в Журнале отмечается следующая информация о поступившем обращении:

- 1) дата регистрации обращения и его регистрационный номер;
- 2) категория обращения (заявление, предложение, жалоба);
- 3) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес);
- 4) краткое содержание (тема) обращения;
- 5) данные о количестве листов приложения;
- 6) отметка о коллективном обращении;
- 7) примечания.

72. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращения является его направление на рассмотрение Министру.

Глава 18. Направление обращения на рассмотрение Должностному лицу

73. На стадии предварительной обработки поступивших обращений, сотрудником Структурного подразделения отбираются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу заданных вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- 1) обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- 2) обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;
- 3) обращения граждан, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- 4) обращения, в которых обжалуются судебные решения.

74. По обращениям, не подлежащим рассмотрению, готовятся проекты письменных разъяснений гражданам с обоснованием отказа в рассмотрении их обращений по существу поставленных в них вопросов, которые вместе с самими обращениями направляются руководителю Министерства на подпись. После подписания они отправляются заявителю. В Журнале производится соответствующая отметка о направлении ответа.

75. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, и подлежащие рассмотрению распределяются на:

- 1) подлежащие передаче на рассмотрение должностным лицам;
- 2) подлежащие направлению (переадресации) в органы и организации,

к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

76. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений, после оформления поручения Министра передает обращение на рассмотрение Исполнителю.

77. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы и организации или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в нём вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

78. Определение органа, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, осуществляется Министром или его заместителем.

79. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляются на рассмотрение как обычные обращения.

80. Обращения, в которых не указаны фамилии и почтовые адреса авторов, передаются сотрудникам согласно их сфере деятельности для ознакомления.

81. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Министерства, решения или действия (бездействие) которого обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение Должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

82. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке обращений должностным лицам, направление обращений для рассмотрения в другие органы и организации либо иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Глава 19. Рассмотрение обращения исполнителем

83. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией руководителя (директора) Министерства или его заместителя) и прилагаемыми документами сотруднику, которому поручено рассмотрение обращения (далее – Исполнитель).

84. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», Исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

1) по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

2) по совершенствованию деятельности Министерства;

3) по развитию общественных отношений.

85. В отношении каждого предложения Исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая следующие обстоятельства:

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

3) наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Министерства;

4) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

5) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

86. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято; если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

87. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», Исполнитель:

1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Министерства, конкретных сотрудников.

88. Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

89. Исполнитель проверяет, соответствует ли оспариваемое действие (бездействие) Должностного лица (Должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов Российской Федерации, так и положениям нормативных правовых актов Калининградской области.

Для этого Исполнитель получает пояснения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

90. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий,

несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В этом случае в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Министерства, Должностных лиц, сообщаются сроки их реализации. Подтвержденные факты, указанные в заявлении, допущенных нарушений являются основаниям для проведения служебной проверки в отношении сотрудника их допустивших с последующим привлечением к дисциплинарной ответственности, или передачей материалов служебной проверки в правоохранительные органы при наличии соответствующих противоправных деяний.

91. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

92. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», Исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого Исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение.

Министр:

1) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также определяет лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

2) назначает проведение служебной проверки и привлечение к ответственности (дисциплинарной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции, или принимает решение о направлении материалов служебной проверки, при наличии соответствующих признаков противоправного деяния, в правоохранительные органы.

93. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

94. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению,

в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

95. В процессе рассмотрения обращения по существу Исполнитель вправе:

1) запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;

2) пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

3) инициировать проведение проверки в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверка правомерности либо неправомерности действий (бездействия) или контрольно - надзорных полномочий сотрудников Министерства, указанных в обращении.

96. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах и организациях Исполнителем подготавливается запрос, который должен содержать:

1) данные об обращении, по которому запрашивается информация;

2) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

3) вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

4) срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

97. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также о причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

98. В исключительных случаях, при наличии оснований для продления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным письменным уведомлением заявителя.

99. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, Исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за 5 дней до назначенной даты проведения беседы.

100. В случае отказа гражданина (неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым

необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

101. При установлении Исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, Исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения Исполнителем.

102. В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

103. При рассмотрении обращения Исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий Исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через Министра или его заместителя.

104. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, Исполнитель выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

105. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким Исполнителям, ответственный Исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный Исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственный Исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

106. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

1) содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в ответе должно быть указано: кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный органом исполнительной власти области, фамилия, имя, отчество и номер телефона

Исполнителя.

107. Если обращение, направленное Исполнителю на рассмотрение в соответствии с его компетенцией, ставится Министром или его заместителем на контроль, Исполнитель обязан представить за 3 рабочих дня информацию о результатах рассмотрения обращения и проект ответа заявителю.

Глава 20. Постановка обращений на контроль

108. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общесоциальное значение. Постановка обращения на контроль начальником отдела производится в целях обеспечения своевременного, всестороннего и объективного рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, направления ответов заявителям, а также - устранения недостатков в работе органов и организаций, получения материалов для обзоров почты, подготовки аналитических записок и информации, определения эффективности принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений.

109. Начальник Структурного подразделения, контролирующей рассмотрение обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание об исполнении Исполнителю. Блок – схема осуществления контроля за работой с обращениями граждан. (Приложение №3).

110. Информация о результатах текущего контроля включается начальником Структурного подразделения в общую справку о состоянии исполнительской дисциплины для доклада министру.

Глава 21. Работа с обращениями, поставленными на контроль

111. Решение о постановке обращения на контроль принимается Министром или его заместителем. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение проставляется отметка «Контроль» или «Особый контроль».

112. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чём направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса по установленной форме.

113. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляет начальник Структурного подразделения, в должностных обязанностях которого определяются обязанности по осуществлению контроля рассмотрения обращений.

114. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении,

или ответ не соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

115. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение Должностному лицу информации от Исполнителя о результатах рассмотрения обращения или подготовленного Исполнителем проекта ответа на обращение.

116. Должностное лицо:

1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа гражданину;

2) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных Исполнителем в случае удовлетворения обращения;

3) определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае выявления в ходе рассмотрения обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

4) при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

117. Основаниями для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут являться:

1) оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

2) противоречие выводов, изложенных Исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

3) отсутствие полной информации по поставленным в обращении вопросам;

4) необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе его рассмотрения;

5) иные основания в соответствии с компетенцией Должностного лица.

118. В случае возврата проекта ответа, Исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

1) устранить выявленные нарушения;

2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

119. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает Должностное лицо.

обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае обращение снимается с контроля, ответы, полученные от Исполнителей, списываются «В дело», подписывается проект ответа, подготовленный Исполнителем.

120. Результатом выполнения административных действий (процедур) по постановке обращения на контроль является своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение поставленных в обращении вопросов о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, имеющих общесоциальное значение, направление ответа заявителю и

информации в вышестоящий орган об исполнении поручения, в случае если обращение поступило в Министерство на основании поручения по рассмотрению обращения.

Глава 21. Оформление ответа на письменное обращение

121. Ответ на обращение подписывается должностным лицом в соответствии с его должностными обязанностями.

Проекты ответов на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений представляются Губернатору Калининградской области либо уполномоченному им лицу.

122. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по результатам его рассмотрения.

В ответе в федеральные органы государственной власти указывается, проинформирован ли гражданин о результатах рассмотрения обращения, а в ответе на коллективное обращение сообщается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину.

123. Подлинники документов, приложенные к обращению, подлежат списанию «В дело», если в обращении не содержится просьба об их возврате.

124. Решение о списании обращения "В дело" принимает Должностное лицо, контроль правильности списания обращения осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство.

125. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти, Правительство Калининградской области возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

126. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

127. О направлении ответа заявителю делается отметка в Журнале.

128. При необходимости Исполнитель готовит справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

129. Ответы на поручения о рассмотрении обращения, поступившие из других органов и организаций, регистрируются в установленном порядке, затем направляются Должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

Исполнитель проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего

Административного регламента.

130. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Правительстве Калининградской области, утверждённой Указом Губернатора Калининградской области от 07 марта 2006 года № 26.

131. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа – указание сроков окончательного решения вопросов.

Глава 22. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

132. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе его рассмотрения, ознакомление 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.

133. Решение о возможности ознакомления гражданина с документами и материалами, поступившими по запросу из других органов и организаций, от Должностных лиц в порядке, предусмотренном пунктом 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимает соответствующее Должностное лицо, подписавшее запрос.

134. Справки могут предоставляться в ходе личного приема или по телефону по следующим вопросам:

1) о получении обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение в уполномоченный орган, а также о Должностных лицах или Исполнителях, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в другие органы и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о невозможности направления обращения на рассмотрение с указанием оснований для этого;

4) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

135. При поступлении по телефону запроса от гражданина о ходе рассмотрения обращения сотрудник называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы сотрудник, принявший телефонный звонок, должен переадресовать (перевести) абонента на другого сотрудника (Исполнителя) или же сообщить

обратившемуся гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

136. Во время разговора сотрудник, предоставляющий справочную информацию, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

137. Должностные лица и сотрудники, осуществляющие прием или консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

138. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при обращении гражданина лично или по телефону является информирование гражданина по существу заданных им вопросов в устной форме.

Глава 23. Личный прием граждан Министром развития инфраструктуры Калининградской области

139. Личный прием граждан проводится Министром в служебном кабинете. В отсутствие Министра личный прием осуществляется должностным лицом, исполняющим обязанности Министра.

140. Обращения иностранных граждан о приеме по личным вопросам Министром рассматриваются в том же порядке, что и аналогичные обращения граждан Российской Федерации.

141. Министр ведет личный прием граждан в установленные дни в соответствии с графиком личного приема на текущий месяц.

142. В специальной информационной табличке, укрепленной на двери служебного кабинета Министра должны быть время проведения личного приема.

143. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

144. На личном приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему в данном органе был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

145. Министр организует выездные личные приемы граждан.

Все административные процедуры при их проведении и рассмотрении Обращений осуществляются в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Глава 24. Предварительная запись граждан на личный прием Министра развития инфраструктуры Калининградской области

146. Основанием для записи гражданина на личный прием к Министру является устное, в т.ч. и по телефону, или письменное обращение гражданина о записи на личный прием.

147. Предварительная запись на личный прием осуществляется сотрудником Структурного подразделения, осуществляющим делопроизводство, в журнале записи на личный прием по установленной форме, в который должны быть внесены следующие сведения: порядковый номер поступившего обращения, дата, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его адрес, контактный телефон, содержание вопроса и иная информация по просьбе гражданина.

148. Запись граждан на прием осуществляется по телефону в форме устного личного обращения или в форме письменного заявления. Сотрудник Министерства, осуществляя запись на личный приём, вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

149. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, сотрудник Структурного подразделения вправе рекомендовать обратившемуся гражданину представить письменное заявление с изложением сути вопроса, с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приема. Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи на личный прием и приобщается к материалам для доклада Должностному лицу на личном приеме.

150. Сотрудник Структурного подразделения не вправе отказать гражданину в записи на личный прием к Должностному лицу. В случае если заявленный гражданином вопрос не относится к компетенции Министра, сотрудник Министерства вправе рекомендовать гражданину обратиться к Должностному лицу организации к компетенции которого отнесено решение заявленного гражданином, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса.

151. В отдельных случаях, по согласованию с должностным лицом, может быть прекращена запись граждан на очередной прием по личным вопросам и осуществлена запись граждан на следующий прием.

Глава 25. Организация личного приема граждан Министром развития инфраструктуры Калининградской области

152. В ходе подготовки к личному приему граждан сотрудник Министерства осуществляет сбор информации по заявленным гражданами вопросам (в случае если известна суть обращения) с целью всестороннего их изучения.

153. На основе анализа поступившей информации сотрудник Министерства осуществляет формирование учетных дел обратившихся граждан и списка граждан для проведения личного приема по установленной форме.

Список граждан на приём по личным вопросам формируется начальником Структурного подразделения из журнала записи на личный прием и включает в себя необходимую информацию о гражданине: ФИО,

почтовый адрес, контактный телефон, краткое содержание вопроса, а также информацию о приглашённых для участия в приёме граждан по личным вопросам Должностных лицах, в компетенции которых находятся изложенные в обращении вопросы (далее – Приглашенные должностные лица). Список формируется с учетом удаленности проживания, возраста и льгот обратившихся граждан. Каждому гражданину определяется время приема.

Учетные дела обратившихся граждан должны содержать: письменное Обращение (при наличии), представленную соответствующими органами и организациями информацию по существу заявленного гражданином вопроса, подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям (при повторных обращениях граждан).

154. Приглашение граждан на личный прием осуществляется сотрудником Структурного подразделения не позднее одного дня до назначенной даты приема по телефону или телеграммой (при отсутствии номера контактного телефона гражданина).

155. Лица для участия в личном приеме приглашаются сотрудником Структурного подразделения с использованием факсимильной связи или по телефону, не позднее одного дня до начала личного приема.

156. Приглашенные должностные лица подтверждают присутствие на личном приеме, известив сотрудника Структурного подразделения письменно или по телефону не позднее 12.00 часов в день предшествующий проведению личного приема граждан.

Глава 26. Проведение личного приема граждан Министром развития инфраструктуры Калининградской области

157. Прибывшие на прием граждане приглашаются в кабинет в порядке, установленном в списке очередности, вместе с Приглашенными Должностными лицами.

158. Министр выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости пояснения приглашенных Должностных лиц, к компетенции которых относится рассматриваемый вопрос, и даёт соответствующее поручение, которое фиксируется в контрольно - регистрационной карточке.

159. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем производится запись в контрольно - регистрационной карточке.

160. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Должностное лицо даёт соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

161. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

162. Во время личного приема гражданин имеет возможность

обратиться с устным заявлением, а при необходимости, передать Должностному лицу письменное обращение. Письменные обращения на личном приеме также подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

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

164. Запись поручений осуществляется начальником Структурного подразделения в ходе личного приема.

Для записи поручений по итогам рассмотрения вопросов граждан допускается использование диктофона.

165. Результаты личного приема граждан отражаются в контрольно - регистрационной карточке, в которой указывается краткое содержание вопроса заявителя, поручения Должностного лица, осуществляющего личный прием, а также - Исполнители.

166. Подготовка поручений по итогам проведения личного приема осуществляется сотрудником Министерства. Поручения передаются Исполнителям за подписью Министра или его заместителя.

167. По устному (письменному) запросу гражданина ему может быть направлена выписка из поручения по итогам рассмотрения его вопроса на личном приеме.

Глава 16. Контроль за исполнением поручений по итогам личного приема граждан Министром развития инфраструктуры Калининградской области

168. Контроль за качеством и своевременностью исполнения поручений по итогам личного приема граждан Министром развития инфраструктуры Калининградской области Исполнителями возлагается на начальника Структурного подразделения.

169. Поступившая от Исполнителей информация об исполнении (продлении) поручений сотрудником Министерства направляется на рассмотрение Министру.

170. Министр изучает представленную информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных Исполнителем в случае удовлетворения обращения, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае выявления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

171. Все решения, принятые должностным лицом по итогам рассмотрения отчетов Исполнителей, в том числе о снятии поручения с контроля, продлении срока исполнения Поручения, направлении ответа гражданину, фиксируются в Журнале.

172. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Министр.

173. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на

все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ гражданину.

174. По желанию гражданина:

а) обратившегося с устным заявлением может быть дан устный исчерпывающий ответ;

б) обратившегося с письменным обращением дается письменный ответ, который может быть получен им лично, отправлен по почте либо электронной почтой.

175. Дата исполнения поручения и краткий отчет о его исполнении заносятся в Журнал регистрации записи на личный прием (Приложение № 4) и контрольно - регистрационную карточку (Приложение №5) на основании доклада Исполнителя сотрудником Министерства.

176. Отчеты Исполнителей по каждому обращению гражданина и копии ответов, направленных гражданину, контрольно - регистрационные карточки, а также все документы, связанные с рассмотрением обращения, подшиваются в учетное дело гражданина.

177. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве и располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому личному приему конкретного Должностного лица.

178. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается сотрудником Министерства в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архив Правительства Калининградской области.

Глава 17. Аналитическая работа по результатам рассмотрения Обращений в Министерстве развития инфраструктуры Калининградской области

179. Аналитическая работа по результатам рассмотрения обращений, поступивших в Министерство, осуществляется начальником Структурного подразделения на основании материалов, представленных руководителями структурных подразделений Министерства.

180. Отчёты по результатам рассмотрения обращений в Министерстве представляются руководителю аппарата Правительства Калининградской области по его письменному указанию.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением Регламента

181. Контроль полноты и качества исполнения Государственной функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) Должностных лиц.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Государственной услуги, и принятие соответствующих решений

осуществляется должностным лицом.

182. Текущий контроль предоставления Государственной услуги осуществляется путем проведения проверок Министром соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных правовых актов Калининградской области. Аналогичные проверки осуществляются руководителями структурных подразделений Министерства по отношению к предоставлению Государственной услуги в возглавляемом им подразделении, начальниками Структурных подразделений по отношению к предоставляемой Государственной услуги в возглавляемом им Структурном подразделении.

Периодичность осуществления текущего контроля исполнения Государственной функции устанавливается соответствующим должностным лицом.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц.

183. 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, 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;

184. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Министерство), Должностного лица, решение и действие (бездействие) которого 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;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, Должностного лица.

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

185. В досудебном порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

186. Граждане могут обжаловать решения, действия (бездействие):

- Министра - в Правительство Калининградской области;
- руководителей Структурных подразделений – Министру;
- иных Должностных лиц - заместителям Министра.

187. 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 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.

188. 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.

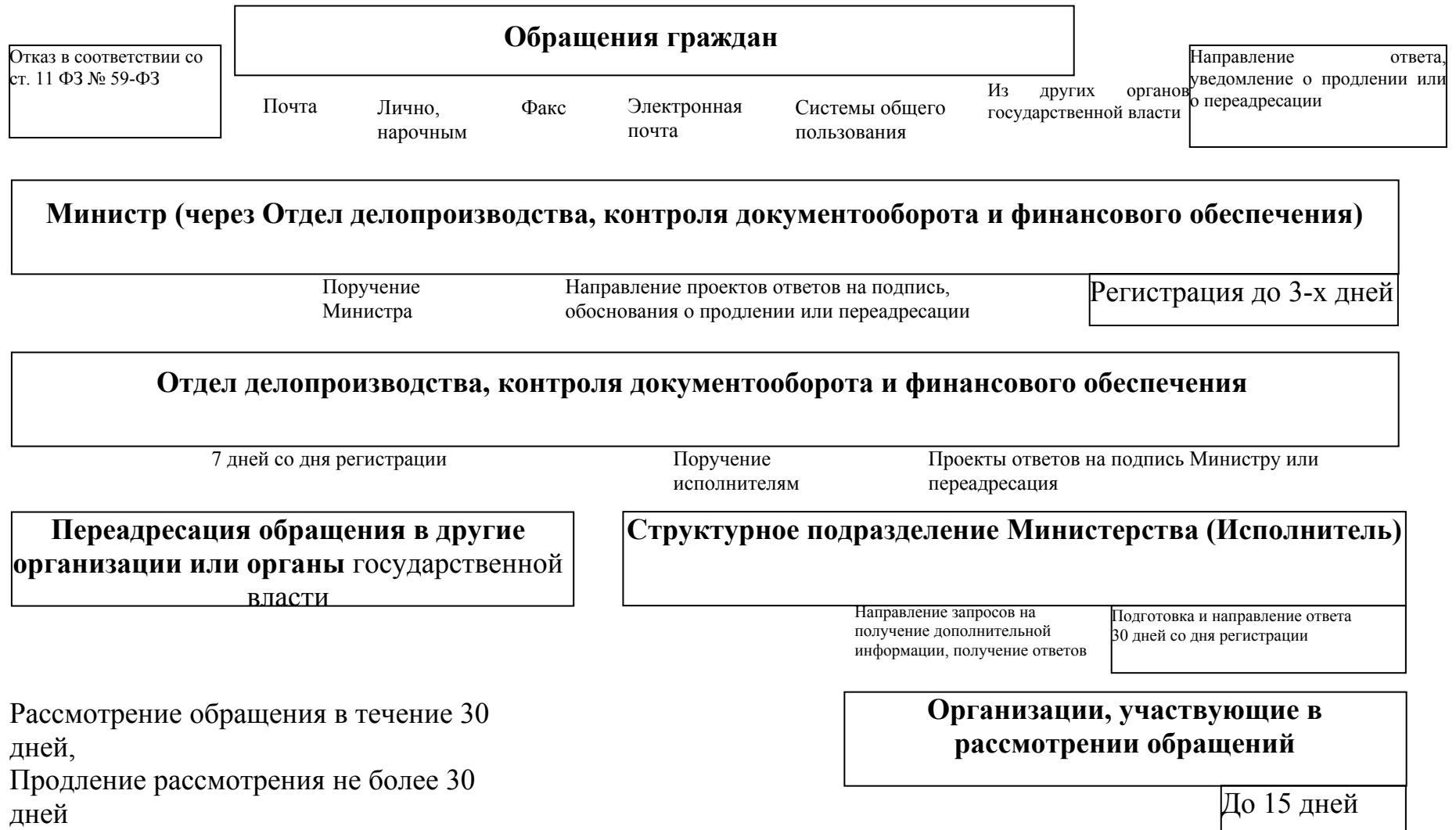
189. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

190. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Приложение №1

К Административному регламенту предоставления Министерством развития инфраструктуры Калининградской области государственной услуги по рассмотрению обращений граждан

Блок-схема рассмотрения обращений граждан в Министерстве развития инфраструктуры Калининградской области



Приложение №3

К Административному регламенту предоставления Министерством развития инфраструктуры Калининградской области государственной услуги по рассмотрению обращений граждан

Блок-схема осуществления контроля за работой с обращениями, заявлениями граждан в Министерстве развития инфраструктуры Калининградской области

Министр (резолюция)

Заместитель Министра (резолюция)

Отдел делопроизводства, контроля д

Снятие с контроля в журнале приема обращений и заявлений

Снятие с контроля в журнале приема обращений и заявлений

Департаменты (резолюция)

Резолюция на исполнении (в течение 3 дней)
Доклад (отчет) об исполнении

Приложение № 4

К Административному регламенту предоставления Министерством развития инфраструктуры Калининградской области государственной услуги по рассмотрению обращений граждан

Журнал регистрации записи на личный прием в Министерство развития инфраструктуры Калининградской области

№ п/п	Дата приема обращения (заявления)	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес, электронная почта, телефон заявителя	Краткое содержание обращения (заявления)	Дата личного приема	Примечания
1.						
2.						
3.						

Приложение № 5

К Административному регламенту предоставления
Министерством развития инфраструктуры
Калининградской области государственной услуги по
рассмотрению обращений граждан

Карточка приема граждан

№	Дата
Фамилия, имя, отчество заявителя	
Адрес	
Место работы и должность	
Краткое содержание заявления	
Фамилия ведущего прием	
Ответ гражданину по существу	
Отметка о выполнении поручений по заявлению	

