

(Продолжение. Начало на 9-й стр.)

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

40. Предоставление Министерством государственной услуги в электронном виде должно отвечать требованиям, установленным настоящим Административным регламентом.

41. При предоставлении государственной услуги Министерство обеспечивает:
 - 1) доступ граждан к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Министерства и на Портале;
 - 2) возможность подачи гражданином письменного обращения с использованием официального сайта Министерства.
42. Министерство при предоставлении государственной услуги не осуществляет взаимодействие с многофункциональными центрами.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Состав и последовательность административных процедур

43. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
 - 1) прием, первичная обработка и регистрация письменного обращения гражданина;
 - 2) рассмотрение письменного обращения гражданина министром (лицом, его замещающим), заместителями министра;
 - 3) рассмотрение письменного обращения гражданина в структурных подразделениях Министерства, оформление ответа на обращение гражданина и направление его заявителю;
 - 4) личный прием граждан.
- Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Прием, первичная обработка и регистрация письменного обращения гражданина

44. Освоением для начала предоставления государственной услуги является письменное обращение гражданина в Министерство.

Обращение может поступить в Министерство одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- посредством электронной связи;
- доставлено непосредственно гражданином в организационный отдел Министерства;
- с сопроводительным документом из Правительства Свердловской области или Администрации Губернатора Свердловской области для рассмотрения по поручению.

45. Прием обращений осуществляется работниками организационного отдела.

46. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, принимается организационным отделом, распечатывается на бумажном носителе; дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

47. Работник организационного отдела, ответственный за прием документов:

- 1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковок;
- 2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), приобщает к письму конверт;
- 3) приобщает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);
- 4) возвращает на почту нескрытые ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

составляет акт в трех экземплярах по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту на письма, в которых при вскрытии не имеется письменного вложения, а также в случае недостачи в конвертах документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в организационном отделе, второй — приобщается к поступившему обращению, третий — направляется автору обращения.

48. Работник организационного отдела, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю, а в случае его отсутствия — заместителю министра, курирующему организационный отдел, и действует в соответствии с его указаниями.

49. Непосредственно от граждан не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени и отчества (последнее — при наличии) гражданина, почтового адреса для направления ответа, личной подписи и даты.

50. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых обращений отменяется дата приема обращения, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

51. Обращения с пометкой «лично», поступающие на имя министра, заместителя министра, работников Министерства, передаются адресатам нескрытыми. Если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, оно возвращается получателю для регистрации в организационный отдел.

52. Работник организационного отдела, ответственный за прием документов, в течение трех дней с момента поступления обращения:

- 1) производит его регистрацию;
- 2) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп «Министерство финансов Свердловской области» с указанием даты регистрации и регистрационного входящего номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
- 3) проверяет обращение на повторность, при необходимости к нему приобщается контрольная регистрационная карточка на предыдущее обращение. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- 4) указывает в регистрационной карточке: фамилию, инициалы, дату обращения, почтовый адрес автора. Если письмо подписано двумя и более авторами, то указывается вид обращения «коллективное», фамилия и инициалы автора, чей адрес указан для ответа или первый автор. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

53. Результатом выполнения административной процедуры по приему, первичной обработке и регистрации обращения гражданина является передача обращения на рассмотрение министру (лицу, его замещающему).

Рассмотрение письменного обращения гражданина министром (лицом, его замещающим), заместителями министра

54. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в приемную министра или лица, его замещающего.

55. К поступившему обращению должностное лицо, рассматривающее обращение, готовит поручение.

Поручение министра (лица, его замещающего) (далее — поручение) готовится на бланке для поручений и должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие исполнителя, срок исполнения, подпись должностного лица, подготовившего поручение, дату поручения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

56. Обращение с поручением в течение одного дня передается в организационный отдел.

57. Работник организационного отдела, ответственный за прием документов в течение одного дня:

- 1) вносит в регистрационную карточку фамилии и инициалы исполнителей и контрольный срок исполнения поручения;
- 2) делает копии обращения в соответствии с поручением по числу исполнителей;
- 3) передает подготовленные документы (обращение с поручением и со всеми прилагаемыми к нему документами) под роспись заместителям министра или в соответствующие структурные подразделения Министерства.

58. Контроль за исполнением поручения осуществляет заместитель министра, указанный в поручении первым, если не оговорено иное. Поступившее к заместителю министра обращение рассматривается в тот же день или, в исключительных случаях, на следующий день.

59. Заместитель министра, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя, а также иных юридических и физических лиц.

60. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются министром (лицом, его замещающим) как обычные обращения. При необходимости заявителю направляется сообщение о графике приема граждан, а заявление оформляется «в деловом» как исполненное.

61. Результатом выполнения административной процедуры по рас-

смотрению письменного обращения гражданина министром (лицом, его замещающим), заместителями министра является передача обращения в структурные подразделения Министерства.

Рассмотрение письменного обращения гражданина в структурных подразделениях Министерства, оформление ответа на обращение гражданина и направление его заявителю

62. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в структурное подразделение.

63. Центральную подготовку ответа заявителю осуществляет структурное подразделение, руководитель которого указан в поручении первым, если не оговорено иное. Ответ на такое обращение должен быть согласован со всеми структурными подразделениями и заместителями министра, участвующими в его рассмотрении. В случае возникновения разногласий, окончательное решение принимает министр (лицо, его замещающее).

64. Обращение рассматривается непосредственно в структурных подразделениях (в том числе, с выездом на место). Руководитель структурного подразделения по результатам ознакомления с текстом обращения определяет непосредственных исполнителей, дает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

65. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию Министерства, обращение возвращается в организационный отдел с сопроводительным письмом для направления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 4 пункта 26 настоящего Административного регламента.

66. Если в обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

67. По многократным обращениям непосредственный исполнитель, на основании истории обращений, представленной организационным отделом, рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение (докладную записку) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями одному и тому же должностному лицу, и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Решение о прекращении переписки принимает министр (лицо, его замещающее).

Мотивированный ответ о прекращении переписки, подписанный министром (лицом, его замещающим), направляется автору обращения.

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

69. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание коллегии Министерства в порядке, установленном Положением о коллегии Министерства, либо предложено для вынесения на заседание Правительства Свердловской области.

70. Рассмотрение обращения непосредственным исполнителем (далее — исполнителем).

70.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении; по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов; по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления; по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или неприятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства: нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

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

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализации которых потребуются в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ.

Если предложение не принято, гражданину извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

70.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, исполнитель:

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

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к компетенции Министерства.

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

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц), указываемые в заявлении, положению и предписаниям законов и иных нормативных правовых актов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, и изучает материалы, представленные гражданином, запрашивая дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердился отмеченные в заявлении факты, указывающие на нарушение законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если в заявлении о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении непроверенных предъявляемых претензий.

70.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, 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:

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.);

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

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 лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

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

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения об отсутствии оснований для ее удовлетворения.

70.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

70.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация; вид запроса, для разрешения которого необходима информация.

Вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, — не более 15 дней со дня его получения.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указывается реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

70.6. 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, почтовой связи, но не позднее чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неяви 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.

70.7. 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 заместителя Министерства.

70.8. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям, исполнитель структурного подразделения, руководитель которого указан в поручении первым (далее — ответственный исполнитель), определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

71. На обращения, не являющиеся предложениями, заявлениями и жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, поздравления, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы могут не даваться.

72. Исполнитель, которому направлено обращение для подготовки ответа, в случае его отсутствия, должен по существу по существу по существу, указанным в пункте 26 настоящего Административного регламента. Принятое решение согласовывается с руководителем структурного подразделения.

73. Оформление ответа на письменное обращение.

73.1. Ответ на обращение гражданина оформляется на бланке Министерства установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве финансов Свердловской области (далее — Инструкция по делопроизводству в Министерстве). В левом нижнем углу ответа указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

73.2. Проект ответа заявителю согласовывается в установленном порядке и со всеми материалами, относящимися к рассмотрению обращения, направляется на подпись министру (лицу, его замещающему).

73.3. Если ответ возвращается исполнителю для повторного рассмотрения по следующим основаниям:

оформление проекта ответа с нарушением требований, установленных настоящим Административным регламентом и Инструкцией по делопроизводству в Министерстве;

несоответствие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

В случае возврата проекта ответа исполнителю в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу ответа, возвращая его по существу по существу по существу;

73.3. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

73.4. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

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

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена по существу, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

73.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле с обращениями граждан структурного подразделения, руководитель которого указан в поручении первым.

73.6. Ответственный исполнитель после подписания министром (лицом, его замещающим) ответа заявителю передает обращение со всеми материалами работнику организационного отдела для регистрации.

73.7. Работник организационного отдела осуществляет регистрацию подписанного ответа. Отправление ответов без регистрации не допускается.

74. Направление ответа заявителю.

74.1. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

74.2. Ответ на обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

74.3. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более 1 дня с момента подписания, не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

74.4. Результатом административной процедуры является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответа на обращение и направление его заявителю либо уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Личный прием граждан

76. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение гражданина на личный прием к министру или его заместителям.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

77. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет организационный отдел.

Организационный отдел ежемесячно составляет график личного приема граждан, после утверждения графика министром (лицом, его замещающим) помещает его на информационном стенде и официальном сайте Министерства.

После утверждения графика личного приема работники организационного отдела Российской Федерации информируют граждан на личный прием по телефону, электронным средствам связи и лично в соответствии с распределением обязанностей между министром и заместителями министра.

Предварительная запись граждан на прием и учет их приема ведется в журнале по установленной форме.

Форма журнала учета приема граждан приводится в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

78. Регистрация устного обращения гражданина.

78.1. Работник организационного отдела проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

При отсутствии документа, удостоверяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации личность гражданина, последнему отказывается в приеме.

78.2. Работник организационного отдела заносит в журнал учета приема граждан (далее — журнал) сведения о заявителе — дату приема, фамилию, имя, отчество и место регистрации, краткое содержание устного обращения гражданина и количество его обращений в Министерство по данному вопросу.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются министру или заместителю министра, ведущим личный прием.

78.3. Общий срок выполнения административных действий по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

79. Рассмотрение устного обращения гражданина.

79.1. Последовательность приглашения на личный прием министра или заместителя министра осуществляется работником организационного отдела, обеспечивающим организацию личного приема, в порядке очередности с учетом назначенного времени личного приема по предварительной записи, категориям льгот, состояния здоровья обратившегося, удаленности его места проживания.

79.2. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются работником организационного отдела, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений в журнале.

79.3. 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 делается запись в журнале.

В остальных случаях в установленном настоящим Административным регламентом сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение иных служебных вопросов.

79.4. В случае, когда в обращении содержится вопрос, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

79.5. Во время личного приема гражданином имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу вопроса, которое регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

79.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения по основаниям, указанным в пункте 26 настоящего Административного регламента.

80. Подготовка письменного ответа на устное обращение.

80.1. После окончания личного приема работник организационного отдела проводит первичную обработку документальных материалов и передает их в соответствующее структурное подразделение Министерства.

80.2. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременности и качеством их исполнения возлагается на руководителя структурного подразделения, в котором обжалуется нарушение.

Подготовка письменного ответа осуществляется исполнителем в соответствии с административными процедурами, установленными настоящим Административным регламентом.

Проект письменного ответа рассматривает и подписывает должностное лицо, проводившее личный прием.

81. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разре-

нию поставленного вопроса либо направление письменного ответа гражданину.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

82. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляется в форме текущего контроля, проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

83. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений исполнителями осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей, от организационного отдела, а также анализа соответствующих регистрационно-контрольных форм и электронной базы данных программного комплекса.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет организационный отдел, который периодически направляет руководителям структурных подразделений, указанных в поручении, напоминания об обращении, срок рассмотрения которых истекает, и отделяет тех, срок рассмотрения которых истек. Указанные напоминания передаются в соответствующие структурные подразделения.

В случае несоблюдения сроков рассмотрения письменных обращений граждан организационный отдел готовит информацию по неисполненным в срок документам и представляет ее министру (лицу, его замещающему).

84. Помимо текущего контроля за соблюдением сроков и административных процедур при предоставлении государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Министерства.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению гражданина.

При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Срок проведения проверки — не более 30 дней.

85. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги приказом Министерства формируется комиссия.

По результатам проверок составляются справки о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан с предложениями по ее совершенствованию. В необходимых случаях издаются приказы Министерства с предписаниями структурным подразделениям и должностным лицам Министерства, обязывающими их совершить действия, связанные с устранением нарушений требований настоящего Административного регламента и нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан.

86. Работники Министерства несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, осуществление контроля за соблюдением установленного законом срока их рассмотрения.

Исполнитель обеспечивает объективность и всесторонность рассмотрения обращения гражданина, соблюдение сроков его рассмотрения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений несут все исполнители, указанные в поручении.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личный приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Персональная ответственность работников Министерства устанавливается их должностными регламентами и должностными инструкциями в соответствии с требованиями законодательства.

87. Должностные лица Министерства несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц

88. Решения и действия (бездействие) Министерства или его должностных лиц, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, если он считает, что в ходе предоставления государственной услуги нарушены его права и свободы.

89. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- 1) решение Министерства или должностных лиц Министерства, принятое по обращению гражданина;
- 2) действия (бездействие) Министерства или должностных лиц Министерства, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.