



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минздравсоцразвития России)

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 20474

от "13" апреля 2011 г.

П Р И К А З

9 марта 2011 г.

№ 176н

Москва

**Об утверждении Административного регламента
Федерального медико-биологического агентства по предоставлению
государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятия по ним решений и направления
заявителям ответов в установленный законодательством Российской
Федерации срок»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179) и постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 47, ст. 4933; 2007, № 50, ст. 6285; 2008, № 18, ст. 2063; 2009, № 41, ст. 4765) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального медико-биологического агентства по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Министр



Т. Голикова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
здравоохранения и социального
развития Российской Федерации
от 9 марта 2011 г. № 176н

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Федерального медико-биологического агентства
по предоставлению государственной услуги
«Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним
решений и направления заявителям ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок»**

I. Общие положения

1. Административный регламент Федерального медико-биологического агентства по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Федеральном медико-биологическом агентстве (ФМБА России).

2. Административный регламент регулирует отношения, связанные с предоставлением ФМБА России государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок». Административные процедуры, регулирующие отношения, связанные с предоставлением иных государственных услуг ФМБА России, устанавливаются другими регламентами.

3. Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и ФМБА России в процессе реализации ФМБА России иных государственных услуг.

4. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

5. Юридический и фактический адрес местонахождения ФМБА России: 123182, г. Москва, Волоколамское ш., д. 30. Ближайшие станции метро: Сокол (троллейбусы № 82, 70 до остановки «Покровское-Стрешнево»), Щукинская (трамваи № 15, 23, 30 до остановки «Ул. ак. Курчатова. Центр крови»).

6. График (режим) работы ФМБА России и Общественной приемной ФМБА России (время – московское):

День недели	Режим работы
Понедельник	9.00 – 18.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Вторник	9.00 – 18.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Среда	9.00 – 18.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Четверг	9.00 – 18.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Пятница	9.00 – 16.45 (перерыв 12.00 – 12.45)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

7. Информирование о предоставлении ФМБА России государственной услуги осуществляется:

непосредственно в здании ФМБА России с использованием средств наглядной информации (информационные стенды в холле);

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе на официальном сайте ФМБА России в сети Интернет);

посредством использования телефонной связи.

8. Прием обращений граждан производится в здании ФМБА России (кабинет № 4).

9. Прием граждан должностными лицами ФМБА России осуществляется в Общественной приемной ФМБА России по адресу: 123182, г. Москва, Волоколамское ш., д. 30, стр. 1, 4 этаж, кабинет № 403.

10. Время приема граждан в Общественной приемной ФМБА России (время – московское):

День недели	Время приема
Понедельник	10.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Вторник	10.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Среда	10.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Четверг	10.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 12.45)
Пятница	10.00 – 15.30 (перерыв 12.00 – 12.45)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

11. Контактные телефоны, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления государственной услуги:

сведения о графике (режиме) работы ФМБА России сообщаются по телефону для справок (консультаций): 8 (499) 190–33–25 (+7 (499) 190–33–25 – при звонках из-за рубежа);

информирование о предоставлении государственной услуги (по вопросам регистрации и ходу исполнения обращений граждан) осуществляется должностными лицами отдела по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления ФМБА России по телефону: 8 (499) 190-13-12 (+7 (499) 190-13-12 – при звонках из-за рубежа);

контактный телефон начальника отдела по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления ФМБА России: 8 (495) 617-03-40 (+7 (495) 617-03-40 – при звонках из-за рубежа);

контактный телефон (факсимильная связь) должностного лица Общественной приемной ФМБА России: 8 (499) 190-21-98 (+7 (499) 190-21-98 – при звонках из-за рубежа);

информирование о предоставлении государственной услуги (по вопросам приема и (или) выдачи обращений граждан) осуществляется должностными лицами общего отдела Административного управления ФМБА России по телефону: 8 (499) 190-69-95 (+7 (499) 190-69-95 – при звонках из-за рубежа).

12. Официальный сайт ФМБА России в сети Интернет: www.fmbaros.ru.

13. Адрес электронной почты ФМБА России для направления электронных сообщений: fmba@fmbaros.ru.

14. Информирование по вопросам предоставления и о ходе предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами ФМБА России, обеспечивающими предоставление государственной услуги.

15. Информирование предоставляется по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

места и графика личного приема должностными лицами ФМБА России для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

16. Информирование осуществляется при личном обращении (в том числе в письменном виде) с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования.

17. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа и структурного подразделения ФМБА России, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Далее необходимо предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. Продолжительность одного телефонного разговора при информировании гражданина не должна превышать 7 минут.

18. Должностные лица структурного подразделения ФМБА России при осуществлении устного информирования по обращению гражданина по телефону должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

19. При невозможности компетентно и самостоятельно ответить на поставленные вопросы должностное лицо ФМБА России или Общественной

приемной ФМБА России, принявшее звонок, должно сообщить обратившемуся гражданину фамилию, имя, отчество должностного лица и телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

20. Должностные лица ФМБА России, осуществляющие прием, информирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

21. Гражданин с учетом графика (режима) работы ФМБА России с момента поступления обращения в ФМБА России имеет право на получение информации о ходе рассмотрения его обращения по телефону, по электронной почте.

22. Информирование осуществляется в часы работы ФМБА России. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о структурном подразделении ФМБА России, ответственном за рассмотрение обращения;

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

23. Наименование государственной услуги – «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – государственная услуга).

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

24. Государственная услуга предоставляется федеральным органом исполнительной власти – ФМБА России.

Результат предоставления государственной услуги

25. Конечными результатами предоставления государственной услуги могут являться:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании

обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Срок предоставления государственной услуги

26. Срок регистрации письменных обращений в ФМБА России с момента поступления – три дня.

27. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

29. Руководителем ФМБА России или заместителями руководителя ФМБА России, начальниками управлений ФМБА России (лицами, их замещающими) могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений.

30. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФМБА России, направляется в течение семи дней со дня регистрации в ФМБА России в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

31. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации в ФМБА России направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

32. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) руководитель ФМБА России или заместитель руководителя ФМБА России вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней,

уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

33. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, в том числе в электронной форме, у территориальных органов ФМБА России и (или) организаций, находящихся в ведении ФМБА России, либо принятие иных мер, срок исполнения обращения может быть продлен руководителем ФМБА России или заместителем руководителя ФМБА России, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

34. В случаях, указанных в пунктах 32–33 Административного регламента, продление срока рассмотрения обращения осуществляется на основании докладной записки. Начальник управления ФМБА России, назначенный ответственным за исполнение поручения или указанный в поручении первым (лицо, его замещающее), за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения должен представить на имя руководителя ФМБА России или заместителя руководителя ФМБА России докладную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и проект письма гражданину.

35. После рассмотрения докладной записки о переносе срока рассмотрения обращения руководителем ФМБА России или заместителем руководителя ФМБА России документы должны передаваться в отдел по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления для внесения отметок в информационную систему.

36. При необходимости орган государственной власти, член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направившие обращение гражданина, а также ходатайствующая организация информируются о результатах рассмотрения обращения.

37. ФМБА России по направленному в установленном порядке запросу, в том числе в электронной форме, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить автору запроса документы и материалы, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

38. Обращения, по которым ФМБА России является соисполнителем, рассматриваются в течение первой половины срока со дня регистрации в ФМБА России.

39. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в соответствии с пунктами 49–54 Административного регламента гражданину, направившему обращение, ему сообщается в срок до

семи дней с момента принятия руководством ФМБА России решения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса.

40. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, - один рабочий день со дня регистрации обращения в ФМБА России.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

41. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

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

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, ст. 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, ст. 1579; № 26, ст. 3122, ст. 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 52 (ч. I), ст. 7004);

постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 321 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2898; 2006, № 19, ст. 2080; 2008, № 11 (ч. I),

ст. 1036; № 15, ст. 1555; № 23, ст. 2713; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; № 48, ст. 5618; 2009, № 3, ст. 378; № 2, ст. 244; № 6, ст. 738; № 12, ст. 1427, ст. 1434; № 33, ст. 4083, ст. 4088; № 43, ст. 5064; № 45, ст. 5350; 2010, № 4, ст. 394; № 11, ст. 1225; № 25, ст. 3167; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 35, ст. 4574; № 52 (ч. I), ст. 7104);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072);

постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2005 г. № 206 «О Федеральном медико-биологическом агентстве» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 16, ст. 1456; 2006, № 44, ст. 4593; № 49 (ч. II), ст. 5222; 2008, № 23, ст. 2713; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 12, ст. 1427; № 30, ст. 3823; № 43, ст. 5064; 2010, № 26, ст. 3350);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072);

постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 47, ст. 4933; 2007, № 50, ст. 6285; 2008, № 18, ст. 2063; 2009, № 41, ст. 4765);

приказ ФМБА России от 21 апреля 2009 г. № 280 «Об утверждении Регламента Федерального медико-биологического агентства» (зарегистрирован в Минюсте России 6 июля 2009 г., регистрационный № 14213).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии
с законодательными или иными нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги**

42. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина в ФМБА России.

43. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа (ФМБА России), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ФМБА России, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

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

46. Обращение, поступившее в ФМБА России, подлежит обязательному приёму.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

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

48. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

51. ФМБА России или должностное лицо ФМБА России при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщить о недопустимости злоупотребления правом.

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

53. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ФМБА России или заместитель руководителя ФМБА России вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФМБА России или одному и тому же должностному лицу ФМБА России; о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

54. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

55. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения), помимо оснований, указанных в пунктах 48–54 Административного регламента, также может являться указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

56. В случаях, указанных в пункте 55 Административного регламента должностное лицо ФМБА России, ответственное за рассмотрение обращения, поступившего в форме электронного сообщения, направляет автору обращения уведомление об отказе в рассмотрении обращения (с обоснованием причин отказа).

57. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ФМБА России или должностному лицу ФМБА России.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

58. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

59. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

60. Срок регистрации обращений граждан в ФМБА России с момента поступления – три дня.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

61. Прием граждан осуществляется в отдельных служебных помещениях.

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

63. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

64. Вход в здание, в котором располагается Общественная приемная ФМБА России, оборудован информационной табличкой (вывеской) «Общественная приемная ФМБА России».

65. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами ФМБА России требований к служебному поведению государственных гражданских служащих, а также выявления и фиксации фактов,

способствующих созданию условий для проявления коррупции в ФМБА России, помещение Общественной приемной ФМБА России оснащено специальными техническими средствами.

66. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

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

68. Должностные лица центрального аппарата ФМБА России, осуществляющие прием граждан, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

69. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

70. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

71. На информационном стенде ФМБА России размещается следующая обязательная информация:

- график (режим) работы ФМБА России;
- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги;
- требования к письменному обращению гражданина;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами ФМБА России;
- номера кабинетов, где осуществляется прием обращений граждан в письменной форме;
- номера кабинетов, где осуществляется личный прием граждан;
- фамилии, имена, отчества, должности и контактные телефоны лиц ФМБА России, осуществляющих:
- прием обращений граждан в письменной форме;
- прием обращений граждан в форме электронного документа;
- регистрацию обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа;
- устное информирование граждан;
- номера телефонов, по которым осуществляется прием обращений посредством факсимильной связи;
- адрес официального сайта ФМБА России в сети Интернет;
- адрес электронной почты ФМБА России, на которую может быть направлено обращение гражданина в форме электронного документа.

72. На информационном стенде Общественной приемной ФМБА России размещается следующая обязательная информация:

график (режим) работы Общественной приемной ФМБА России;
 основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу компетенции Общественной приемной ФМБА России;
 нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги;
 требования к письменному обращению гражданина;
 график приема граждан в Общественной приемной ФМБА России уполномоченными должностными лицами ФМБА России;
 номера кабинетов, где осуществляется прием обращений граждан в письменной форме;
 номера кабинетов, где осуществляется личный прием граждан;
 фамилии, имена, отчества, должности и контактные телефоны лиц ФМБА России, осуществляющих:
 прием обращений граждан в письменной форме;
 прием обращений граждан в форме электронного документа;
 регистрацию обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа;
 устное информирование граждан;
 номера телефонов, по которым осуществляется прием обращений посредством факсимильной связи;
 адрес официального сайта ФМБА России в сети Интернет;
 адрес электронной почты ФМБА России, на которую может быть направлено обращение гражданина в форме электронного документа.

73. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 18), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

Показатели доступности и качества государственных услуг

74. При рассмотрении обращения ФМБА России заявитель имеет право:
 получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;
 получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
 получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
 представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения,

составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 47–55 Административного регламента, уведомление о переадресации письменного 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 действия (бездействие) должностных лиц ФМБА России в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

75. Должностное лицо ФМБА России, 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

истребует, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у территориальных органов ФМБА России и организаций, находящихся в ведении ФМБА России;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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

76. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ФМБА России, являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

77. Обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ФМБА России и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

78. Обеспечение доступности для копирования и заполнения заявителями в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной услуги.

79. Обеспечение возможности подачи заявителем с использованием официального сайта ФМБА России, единого портала государственных и муниципальных услуг запроса о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для получения государственной услуги.

80. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

81. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ФМБА России.

82. Обеспечение возможности получения заявителем с использованием официального сайта ФМБА России, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

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

83. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

работа с обращениями граждан:

- поступление и регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;

личный прием граждан;

анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

84. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к Административному регламенту.

Работа с обращениями граждан. Поступление и регистрация обращения. Способ передачи и направления гражданами письменных обращений для рассмотрения

85. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в ФМБА России.

86. Граждане направляют для рассмотрения:
письменные обращения почтовым отправлением в адрес ФМБА России;
по электронной почте в адрес ФМБА России;
по аппарату факсимильной связи;
в виде интернет-обращения путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМБА России в сети Интернет.

87. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения лично либо через представителя:

в кабинет № 4 здания ФМБА России;
в Общественную приемную ФМБА России.

88. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации уполномоченными на то должностными лицами Административного управления ФМБА России (далее – Административное управление).

89. Регистрация обращений, поступивших в ФМБА России или должностным лицам ФМБА России в письменной форме или в форме электронного документа, производится уполномоченными должностными лицами Административного управления в информационной системе. Почтовые конверты (пакеты), с которыми письменные обращения поступают в отдел по работе с обращениями граждан и контролю за исполнением Административного управления, сохраняются вместе с обращениями.

90. Для приема Интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для ответа (в письменной форме или в форме электронного документа), и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение. Электронная цифровая подпись является дополнительной информацией.

91. В случае, если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу:

в автоматическом режиме направляется сообщение о том, что обращение заявителя поступило в ФМБА России, после чего обращение распечатывается уполномоченным должностным лицом Административного управления и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением;

в случаях, указанных в пунктах 49–55 Административного регламента, должностное лицо ФМБА России, ответственное за рассмотрение обращения, направляет заявителю уведомление об отказе в рассмотрении обращения (с обоснованием причин отказа).

92. На каждое поступившее обращение создается электронная регистрационно-контрольная карточка (РКК).

93. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. К каждому письменному зарегистрированному обращению прикрепляется печатная регистрационно-контрольная карточка. Сведения, содержащиеся в электронной РКК, выводятся на печать.

94. Должностное лицо Административного управления заполняет поля электронной РКК, проверяет реквизиты письма (обращения), наличие указанных автором вложений и приложений. В случае поступления повторного обращения в ФМБА России уполномоченное должностное лицо Административного управления при необходимости подготавливает соответствующие материалы, связанные с рассмотрением первичного обращения (с материалами к обращению – при их наличии).

Работа с обращениями граждан. Рассмотрение обращений граждан

95. Обращение, поступившее в ФМБА России или должностному лицу ФМБА России в форме электронного документа, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

96. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращениям – при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение уполномоченному должностному лицу Административного управления.

97. Уполномоченное должностное лицо Административного управления изучает обращение (с материалами к обращению – при их наличии) и направляет его на рассмотрение руководителю ФМБА России или заместителю руководителя ФМБА России в соответствии с утвержденным распределением обязанностей или начальникам управлений ФМБА России (лицам, их замещающим) согласно профилю деятельности управления.

98. Обращения, поступившие на рассмотрение в ФМБА России из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, из Минздравсоцразвития России, а также жалобы граждан на заместителей руководителя ФМБА России, начальников управлений ФМБА России, на руководителей территориальных органов ФМБА России и организаций, находящихся в ведении ФМБА России, иных должностных лиц ФМБА России Административное управление направляет для рассмотрения руководству ФМБА России.

99. Руководитель ФМБА России или заместитель руководителя ФМБА России рассматривает обращение гражданина и в виде резолюции на печатной РКК дает поручение должностным лицам ФМБА России по рассмотрению обращения.

100. Начальник управления ФМБА России (лицо, его замещающее) рассматривает обращение гражданина и в виде резолюции на печатной РКК дает поручение по рассмотрению обращения должностным лицам возглавляемого управления.

101. После рассмотрения обращения руководителем ФМБА России или заместителем руководителя ФМБА России, начальником управления ФМБА России (лицом, его замещающим) оно вместе с печатной РКК возвращается в Административное управление для внесения отметок в электронную РКК, постановки документа на контроль в информационной системе и передачи для исполнения должностному лицу структурного подразделения ФМБА России, ответственному за исполнение поручения и подготовку ответа на обращение.

102. В случае, если в поручении руководителя ФМБА России или заместителя руководителя ФМБА России о рассмотрении обращения указаны несколько управлений ФМБА России, подлинник обращения направляется в управление, назначенное ответственным за исполнение поручения или указанное в поручении первым (далее – управление – ответственный исполнитель). Управление – ответственный исполнитель изготавливает и направляет копии обращения, срок исполнения которого составляет более 10 календарных дней, соисполнителям (структурным подразделениям) поручения.

103. Копии обращения, срок исполнения которого составляет до 10 календарных дней включительно, изготавливает и передает соисполнителям поручения Административное управление.

104. Начальник управления – ответственного исполнителя в течение одного дня с момента получения обращения из Административного управления:

изучает обращение (с материалами к обращению – при их наличии);

в случае, если в обращении гражданина содержится просьба о содействии в реализации его конституционных прав или конституционных прав других лиц, проверяет наличие законных оснований для удовлетворения просьбы;

в случае, если в обращении содержатся сообщения о нарушениях в области законодательства об охране здоровья граждан, недостатках в деятельности ФМБА России, должностных лиц ФМБА России либо критика их деятельности, принимает решение о необходимости проверки обоснованности доводов, содержащихся в обращении;

в случае, если в обращении содержится жалоба на действия (бездействие) должностных лиц ФМБА России, территориальных органов ФМБА России, организаций, находящихся в ведении ФМБА России, повлекшие нарушение прав, свобод и законных интересов гражданина, принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращения, в том числе для принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка его рассмотрения должностному лицу управления ФМБА России, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

105. Соисполнители поручения направляют в адрес управления – ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения обращения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении, в соответствии с их компетенцией.

106. В случае, если управление – ответственный исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено в Административное управление вместе с докладной запиской с соответствующим обоснованием для передачи руководителю ФМБА России (заместителю руководителя ФМБА России) – автору поручения.

107. В случае изменения резолюции руководителем ФМБА России или заместителем руководителя ФМБА России управление – ответственный исполнитель должно вернуть обращение вместе с докладной запиской в течение одного дня в Административное управление для внесения изменений в электронную РКК информационной системы. В тот же день обращение в соответствии с изменениями в резолюции передается Административным управлением в назначенное управление – ответственный исполнитель.

108. В случае, если обращение, направленное Административным управлением непосредственно в управление для рассмотрения, не соответствует профилю деятельности управления, данное управление должно вернуть обращение вместе со служебной запиской (подписанной начальником данного управления или лицом, его замещающим) в течение трёх дней в Административное управление для внесения изменений в электронную РКК информационной системы. В тот же день обращение вместе со служебной запиской передается Административным управлением в соответствии с предложениями управления - автора служебной записки в соответствующее управление.

109. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения начальнику управления ФМБА России (лицу, его замещающему). Начальник управления ФМБА России (лицо, его замещающее) обязан назначить нового исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения в управлении.

Работа с обращениями граждан. Рассмотрение обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в центральном аппарате ФМБА России, территориальных органах ФМБА России и организациях, находящихся в ведении ФМБА России

110. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в центральном аппарате ФМБА России, территориальных органах ФМБА России и организациях, находящихся в ведении ФМБА России, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном Административным регламентом.

111. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в центральном аппарате ФМБА России, территориальных органах ФМБА России и организациях, находящихся в ведении ФМБА России, направляются Административным управлением для рассмотрения руководителю ФМБА

России (лицу, его замещающему) или заместителю руководителя ФМБА России, наделенному в соответствии с приказом ФМБА России правом рассмотрения таких обращений.

112. Учет обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в центральном аппарате ФМБА России, территориальных органах ФМБА России и организациях, находящихся в ведении ФМБА России, а также принятых по ним решений осуществляет Административное управление.

Рассмотрение обращения должностным лицом управления ФМБА России

113. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения должностному лицу управления ФМБА России, ответственному за рассмотрение обращения (далее – исполнитель).

114. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», исполнитель:

определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности территориальных органов ФМБА России, организаций, находящихся в ведении ФМБА России;
- по улучшению деятельности системы здравоохранения, социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

в отношении каждого предложения оценивает возможность его принятия или непринятия;

при проведении оценки предложения учитывает 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 ФМБА России;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае его принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

по результатам рассмотрения предложения готовит ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

115. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», исполнитель:

выделяет 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, отнесенных к полномочиям ФМБА России;

проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения;

в ответе сообщает об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы);

проверяет, соответствуют ли действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законов и иных нормативных правовых актов;

запрашивает пояснения по факту нарушения у лица, действия которого оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

116. В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям 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.

117. В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

118. 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 чего он:

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 или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

119. 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), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

120. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

121. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо вправе:

запросить, в том числе в электронной форме, в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

истребовать, в том числе в электронной форме, в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у территориальных органов ФМБА России и организаций, находящихся в ведении ФМБА России.

122. Запрос или истребование должны содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для рассмотрения которого необходима информация.

123. Запрещается направлять обращения на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия которых обжалуются.

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

125. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе, в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнить обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо пригласив гражданина на личную беседу.

126. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством факсимильной связи, использования электронных средств связи, почтовой и телеграфной связи, но не позднее чем за пять рабочих дней до назначенной даты проведения беседы.

127. В случае отказа гражданина представить пояснения по обращению (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

128. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии со своим должностным регламентом.

129. В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос или истребование информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через руководство ФМБА России.

130. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким управлениям, соисполнители (структурные подразделения) в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения, представляют управлению – ответственному исполнителю в виде служебной записки предложения, подписанные начальниками (заместителями начальников) структурных подразделений ФМБА России. Управление – ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению в пределах установленной компетенции. Соисполнители поручения отвечают за качество проработки и за своевременность представления своих предложений.

131. Управление – ответственный исполнитель формирует окончательный вариант проекта ответа по обращению при поступлении материалов от соисполнителей поручения. В случае несвоевременного представления предложений соисполнителем поручения управление – ответственный исполнитель информирует об этом руководителя ФМБА России (заместителя руководителя ФМБА России), давшего поручение.

132. По многократным обращениям одного и того же гражданина или группы граждан уполномоченное должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления на основании истории обращений докладывает предложения о рассмотрении вопроса о безосновательности очередного обращения начальнику Административного управления (лицу, его замещающему). Начальник Административного управления (лицо, его замещающее) подготавливает руководителю ФМБА России или в соответствии с распределением обязанностей заместителю руководителя ФМБА России докладную записку о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно должностными лицами ФМБА России давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в настоящем письменном обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства.

133. Решение о прекращении переписки принимает (в письменном виде) руководитель ФМБА России или заместитель руководителя ФМБА России.

134. Мотивированный ответ о прекращении переписки, подписанный руководителем ФМБА России, заместителем руководителя ФМБА России или по его поручению начальником управления ФМБА России, направляется автору обращения.

135. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были

устранены, вновь направленное обращение гражданина рассматривается должностными лицами ФМБА России в порядке, установленном Административным регламентом.

136. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению руководителя ФМБА России, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Ответ гражданину подписывается руководителем ФМБА России или по его указанию заместителями руководителя ФМБА России в соответствии с их компетенцией.

Сроки рассмотрения письменных обращений граждан на отдельных этапах

137. В случаях, указанных в пунктах 32 – 33 Административного регламента, начальник управления – ответственного исполнителя (лицо, его замещающее) за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет на имя руководителя ФМБА России или заместителя руководителя ФМБА России докладную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

138. При согласии руководителя ФМБА России или заместителя руководителя ФМБА России с продлением срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется соответствующее письмо, в котором указываются причины продления срока рассмотрения обращения.

139. Проект письма с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения подписывается:

руководителем ФМБА России;

заместителями руководителя ФМБА России в соответствии с распределением обязанностей;

начальниками управлений ФМБА России (лицами, их замещающими).

140. Должностное лицо управления – ответственного исполнителя подготавливает проект письма гражданину и направляет его на подпись.

141. Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Работа с обращениями граждан. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

142. Ответ на обращение, поступившее в ФМБА России или должностному лицу ФМБА России 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.

143. Ответ на письменное обращение оформляется в соответствии с требованиями, установленными постановлением Госстандарта России от 3 марта 2003 г. № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (по заключению Минюста России от 4 апреля 2003 г. № 07/3276-ЮД (Экономика и жизнь, № 17, 2003; Бюллетень Минюста России, № 5, 2003) в государственной регистрации не нуждается), и должен содержать в том числе дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы и фамилию, инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона.

144. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен 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 положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

145. Ответ на обращение гражданина подписывается:

руководителем ФМБА России;

заместителями руководителя ФМБА России в соответствии с распределением обязанностей;

начальниками управлений ФМБА России (лицами, их замещающими).

146. Ответ гражданину (с материалами к ответу – при их наличии) за подписью руководителя или заместителя руководителя ФМБА России, начальника управления ФМБА России (лица, его замещающего) направляется в Административное управление для проставления даты, присвоения регистрационного номера и отправки гражданину.

147. В случае, если обращение рассматривается по поручению Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Минздравсоцразвития России и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется в соответствии с запросом (при его наличии) с копией ответа гражданину в Администрацию Президента Российской Федерации, в Аппарат Правительства Российской Федерации, в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, в Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, в Общественную палату Российской Федерации, в Минздравсоцразвития России и в другие органы государственной власти.

148. В том случае, если обращение рассмотрено, исполнитель должен вернуть уполномоченному должностному лицу Административного управления

оригинал обращения (с материалами к обращению – при их наличии), оригинал и визовый экземпляр ответа на обращение. Визовый экземпляр письма должен полностью соответствовать оригиналу письма и не иметь никаких исправлений.

149. Перед регистрацией ответа на обращение уполномоченное должностное лицо Административного управления проверяет правильность его оформления, а также наличие:

- обращения гражданина;
- необходимого количества экземпляров ответа на обращение;
- соответствующих виз (в том числе всех соисполнителей, указанных в резолюции) на визовом экземпляре;
- подписей;
- приложений;
- инициалов, фамилии и телефона исполнителя.

150. После проверки правильности оформления ответа на обращение и наличия обращения гражданина, необходимого количества экземпляров ответа на обращение, соответствующих виз (в том числе и соисполнителей, указанных в резолюции) на визовом экземпляре, подписей, приложений, инициалов, фамилии и телефона исполнителя должностное лицо Административного управления направляет их начальнику Административного управления (лицу, его замещающему) для снятия поручения с контроля.

151. Начальник Административного управления (лицо, его замещающее) проверяет представленные материалы и в виде резолюции на печатной РКК принимает решение о снятии обращения с контроля и направлении его в дело.

152. Должностное лицо Административного управления делает отметки в электронной РКК информационной системы о снятии документа с контроля, направлении обращения в дело, проставляет дату, присваивает ответу на обращение исходящий номер и передает ответ заявителю (с приложениями – при их наличии) на отправку.

153. Должностное лицо Административного управления формирует дело по обращению. В дело сначала подшивается оригинал (копия) обращения с печатной РКК (с отметкой «В дело.»), затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения в хронологической последовательности, и визовый экземпляр зарегистрированного в Административном управлении ответа на обращение.

154. В случае рассмотрения повторного обращения оно не подшивается к первичному обращению, а включается в формируемое дело текущего года, о чем делается отметка в электронной РКК.

155. В случае появления дополнительных документов они подшиваются к первичному обращению, о чем в электронной РКК делается отметка.

156. Срок хранения дел по обращениям граждан определяется номенклатурой дел ФМБА России на текущий год.

157. В случае, если обращение рассмотрено структурным подразделением ФМБА России в соответствии с поручением Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской

Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Минздравсоцразвития России и других органов государственной власти и подлежит возврату в вышеуказанные организации, должностное лицо управления – ответственного исполнителя представляет должностному лицу Административного управления:

оригинал обращения (с материалами к обращению – при их наличии);

копию обращения;

копии материалов к обращению (при их наличии);

оригинал ответа;

копию ответа;

визовый экземпляр ответа на обращение с наличием соответствующих виз (в том числе всех соисполнителей, указанных в резолюции);

сопроводительное письмо в адрес вышеуказанных органов.

158. После проверки правильности оформления ответа на обращение и наличия обращения гражданина, необходимого количества экземпляров ответа на обращение, соответствующих виз (в том числе и соисполнителей, указанных в резолюции) на визовом экземпляре, подписей, приложений, инициалов, фамилии и телефона исполнителя должностное лицо Административного управления направляет их начальнику Административного управления (лицу, его замещающему) для снятия поручения с контроля.

159. Должностное лицо Административного управления делает отметки в электронной РКК информационной системы о снятии документа с контроля, направлении обращения в дело, проставляет дату, присваивает ответу на обращение и письмам в вышеуказанные органы исходящий номер и передает на отправку.

160. В вышеуказанные органы направляется сопроводительное письмо, оригинал обращения (с материалами по обращению – при их наличии), копия ответа гражданину. Оригинал ответа направляется гражданину.

Последовательность административных процедур при личном приеме граждан

161. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение гражданина с просьбой о личном приеме руководителем ФМБА России, заместителями руководителя ФМБА России, начальниками (заместителями начальников) управлений ФМБА России, а также посещение гражданином Общественной приемной ФМБА России.

162. Личный прием граждан осуществляется в Общественной приемной ФМБА России руководителем ФМБА России, заместителями руководителя ФМБА России, начальниками и (или) заместителями начальников управлений ФМБА России в соответствии с графиком приема граждан.

163. График приема граждан составляется отделом по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления и утверждается приказом ФМБА России.

164. Прием граждан с целью уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, осуществляется исполнителями обращения после согласования даты и времени проведения личной беседы с гражданином.

165. Прием граждан по вопросам оказания медицинской помощи, госпитализации, организации медико-социальной экспертизы и социальной поддержки населения осуществляется ежедневно уполномоченными должностными лицами ФМБА России.

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

167. Учет граждан, принятых на личном приеме в ФМБА России, и регистрация устных обращений осуществляются должностным лицом Общественной приемной ФМБА России в электронном Журнале учета граждан, принятых на личном приеме должностными лицами ФМБА России (далее – электронный Журнал учета граждан).

168. Ведение электронного Журнала учета граждан, принятых на личном приеме должностными лицами ФМБА России, осуществляются уполномоченными должностными лицами, обеспечивающими деятельность заместителей руководителя ФМБА России и начальников управлений ФМБА России.

169. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

171. Краткое содержание устного обращения гражданина заносится в электронный Журнал учета граждан. 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 электронном Журнале учета граждан.

172. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке.

173. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ФМБА России, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

174. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу

поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в электронном Журнале учета граждан.

Последовательность действий в части подготовки анализа и отчетности при предоставлении государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

175. Уполномоченные должностные лица Административного управления осуществляют учет обращений граждан, поступивших (в соответствии с компетенцией) в соответствующие структурные подразделения ФМБА России, а также анализ вопросов, содержащихся в поступивших обращениях.

176. Должностные лица структурных подразделений ФМБА России осуществляют анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения ФМБА России, в том числе, для устранения и предупреждения причин, порождающих обоснованные жалобы граждан.

177. Уполномоченные должностные лица Административного управления, осуществляют сбор, учет и анализ данных, представленных структурными подразделениями ФМБА России, территориальными органами ФМБА России и организациями, находящимися в ведении ФМБА России.

178. По результатам анализа обращений граждан руководителю ФМБА России до 15 января направляются справочные материалы о предоставлении структурными подразделениями ФМБА России государственной услуги за прошедший год. Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, о принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности ФМБА России.

179. Уполномоченные должностные лица Административного управления ежегодно подготавливают статистические отчеты, годовой отчет и аналитическую записку о предоставлении ФМБА России государственной услуги для направления в Минздравсоцразвития России, а также ежеквартальные отчеты в Администрацию Президента Российской Федерации.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

181. В ФМБА России контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется уполномоченными должностными лицами отдела по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления с использованием информационной системы.

182. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан в ФМБА России, осуществляется уполномоченными должностными лицами Административного управления в соответствии с Административным регламентом.

183. Контроль за качеством проработки и рассмотрения поставленных в обращении вопросов осуществляют начальники структурных подразделений ФМБА России (лица, их замещающие), ответственные за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией руководства ФМБА России.

184. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

185. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

186. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом ФМБА России в соответствии с его резолюцией.

187. Контроль за сроками рассмотрения управлениями ФМБА России обращений осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления.

188. Обращения снимаются с контроля отделом по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме или в форме электронного документа заявителям, а также при необходимости контролирующим органам.

189. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю (и в контролирующий орган).

190. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

191. Отдел по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления еженедельно направляет в управления ФМБА России информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.

192. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на начальников управлений ФМБА России (лиц, их замещающих) и должностных лиц управлений ФМБА России, ответственных за рассмотрение обращения.

193. Начальники структурных подразделений ФМБА России (лица, их замещающие) должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

194. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ФМБА России ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

195. Минздравсоцразвития России планирует проведение в ФМБА России проверок полноты, качества и сроков предоставления государственной услуги.

196. Минздравсоцразвития России проводит внеплановые проверки в связи с наличием фактов, свидетельствующих о ненадлежащем предоставлении государственной услуги ФМБА России, в порядке, определяемом правовыми актами Российской Федерации.

197. Внеплановая проверка предоставления государственной услуги ФМБА России назначается приказом Министра здравоохранения и социального развития Российской Федерации (лица, его замещающего), руководителя ФМБА России (лица, его замещающего).

198. ФМБА России проводит проверки предоставления государственной услуги ФМБА России помимо планов, утвержденных в Минздравсоцразвития России, в случае наличия фактов, свидетельствующих о ненадлежащем предоставлении государственной услуги ФМБА России, в порядке, определяемом правовыми актами Российской Федерации.

В приказе ФМБА России указываются основание для проведения внеплановой проверки, сроки проведения проверки, лица, осуществляющие проверку, а также должностное лицо ФМБА России, осуществляющее контроль за исполнением указанной внеплановой проверки.

199. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц ФМБА России

200. Граждане, направившие обращения в ФМБА России, имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами ФМБА России, зафиксированных в полученных ими письменных ответах или в ответах в форме электронного документа.

201. Если гражданин, направивший жалобу, не удовлетворен ответом, подписанным заместителем руководителя ФМБА России, он адресует свою жалобу руководителю ФМБА России.

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

1) руководителя ФМБА России – в Минздравсоцразвития России;

2) руководителей территориальных органов ФМБА России и организаций, находящихся в ведении ФМБА России, начальников управлений центрального аппарата ФМБА России, заместителей руководителя ФМБА России – руководителю ФМБА России;

3) иных должностных лиц ФМБА России, не указанных в подпункте 1) и 2) пункта 202 Административного регламента – заместителю руководителя ФМБА России, или руководителю ФМБА России.

203. Жалоба подается в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в форме электронного документа. Жалоба оформляется с учетом требований, предусмотренных Административным регламентом.

204. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 дней. Об этом уведомляется гражданин, направивший жалобу.

205. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам отдела по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу или по адресу электронной почты – в форме электронного документа.

206. Если в результате рассмотрения жалобы руководителем ФМБА России доводы гражданина признаются обоснованными, руководитель ФМБА России вправе издать приказ о проведении служебной проверки.

207. Служебная проверка проводится на основании решения руководителя ФМБА России уполномоченными должностными лицами ФМБА России. Цели проверки и состав уполномоченных должностных лиц ФМБА России, участвующих в проверке, оформляются приказом ФМБА России.

208. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, руководитель ФМБА России или заместитель руководителя ФМБА России:

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления государственной услуги;

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

209. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное удовлетворение заявленных претензий, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Блок-схема предоставления государственной услуги

№	Административное действие	Срок выполнения административного действия	Ответственные за выполнение административного действия	Результат административного действия
1	Прием письменных обращений	В день обращения в срок до 30 минут	Административное управление (общий отдел)	Принятые обращения из общего отдела передаются для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением Административного управления (АУ)



2	Регистрация письменных обращений	В течение 3 дней	АУ (отдел по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением)	Обращения регистрируются в информационной системе и передаются на рассмотрение
---	----------------------------------	------------------	--	--



3	Рассмотрение и исполнение письменных обращений:		Управление – ответственный исполнитель	
3а	Ответ автору на обращение, относящееся к компетенции ФМБА России	В течение 30 дней		Автору направляются письменный ответ
		В течение 60 дней при продлении срока рассмотрения		Автору направляются: уведомление о продлении срока рассмотрения; письменный ответ
3б	Переадресация обращений, не относящихся к компетенции ФМБА России	В течение 7 дней		Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется автор обращения



4	Выдача ответов на обращения	В день обращения в срок до 30 минут	АУ (отдел по работе с обращениями граждан и контроля за исполнением, общий отдел)	Ответ выдается общим отделом гражданину (по просьбе гражданина о выдаче ответа гражданину лично)
---	-----------------------------	-------------------------------------	---	--