



Министерство сельского хозяйства Ставропольского края

П Р И К А З

« 19 » сентября 2011 г. г. Ставрополь

№ 342

Об утверждении Административного регламента предоставления министерством сельского хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления министерством сельского хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Признать утратившими силу следующие приказы министерства сельского хозяйства Ставропольского края:

от 28 декабря 2009 г. № 325 «Об утверждении административного регламента исполнения министерством сельского хозяйства Ставропольского края государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством срок»;

от 07 апреля 2011 г. № 89 «О внесении изменений в административный регламент исполнения министерством сельского хозяйства Ставропольского края государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством срок, утвержденный приказом министерства сельского хозяйства Ставропольского края от 28 декабря 2009 г. № 325».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра сельского хозяйства Ставропольского края Федько С.И.

4. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Министр сельского хозяйства
Ставропольского края



И.В.Журавлев



УТВЕРЖДЕН

приказом министерства сельского хозяйства Ставропольского края от «19» сентября 2011 г. № 342

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления министерством сельского хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления министерством сельского хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее соответственно – министерство, государственная услуга, Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий министерства, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами с заявителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления (далее – органы), учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги.

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги и сведений о ходе предоставления государственной услуги (далее – информация) заявители обращаются:

- 1) лично в министерство по адресу: г.Ставрополь, ул.Мира, 337, общий отдел кабинет 309;
- 2) устно по следующим телефонам: 8(8652) 75-13-73, 35-17-39;
- 3) в письменной форме путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355035, г.Ставрополь, ул.Мира, 337;

4) посредством направлений письменных обращений в министерство по факсу по следующему номеру: 8(8652) 35-30-30;

5) в форме электронного документа:

с использованием электронной почты в министерство по адресу: info@agro.stavkray.ru;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет путем направления обращений на официальный сайт министерства по адресу: www.mshsk.ru, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: www.gosuslugi.ru и государственную систему «Портал государственных услуг Ставропольского края» по адресу: www.gosuslugi.stavkray.ru (в личные кабинеты пользователей);

с использованием универсальной электронной карты.

Информация предоставляется бесплатно.

4. График работы министерства: понедельник – пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье – выходные дни.

5. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги (далее – информирование) являются:

достоверность предоставляемой информации;
четкость изложения информации;
полнота предоставления информации;
удобство и доступность получения информации;
оперативность предоставления информации.

6. Предоставление информации осуществляется в виде:
индивидуального информирования заявителей;
публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;
письменного информирования.

7. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается работниками общего отдела лично и по телефону.

8. При индивидуальном устном информировании (лично или по телефону) работник общего отдела, осуществляющий информирование, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме, без дополнительных пауз, не отвлекаясь, подробно информировать обратившегося заявителя по интересующим его вопросам.

При невозможности работника общего отдела, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается на другого работника или обратившемуся заяви-

телю сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Работник общего отдела, осуществляющий информирование, должен принять все меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении заявителя. Время ожидания заявителем ответа при информировании не должно превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник общего отдела, осуществляющий информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме, в форме электронного документа, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого заявителя работник общего отдела, осуществляющий информирование, выделяет не более 20 минут.

9. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 29 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

10. Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информации с использованием информационно - телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства (www.mshsk.ru), федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной системе «Портал государственных услуг Ставропольского края» (www.gosuslugi.stavkrai.ru) и на информационных стендах, размещаемых в министерстве.

11. На информационных стендах и на официальном сайте министерства (www.mshsk.ru) размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

текст настоящего Административного регламента;

блок-схема предоставления государственной услуги (далее – блок-схема) (приложение к настоящему Административному регламенту);

график приема граждан министром сельского хозяйства Ставропольского края и его заместителями, график работы министерства, почтовый адрес министерства, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты, по которым заявители могут получать необходимую информацию и документы.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Наименование государственной услуги – государственная услуга «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

13. Государственная услуга предоставляется министерством сельского хозяйства Ставропольского края. Ответственным за предоставление государственной услуги является общий отдел.

14. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утверждаемый нормативным правовым актом Ставропольского края.

Результат предоставления государственной услуги

15. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

направление заявителю ответа на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомления о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

направление заявителю отказа в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с указанием причин отказа.

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

Срок предоставления государственной услуги

16. Срок регистрации письменных обращений с момента поступления в министерство – 3 календарных дня. В случае поступления письменного обращения в день, предшествующий нерабочим праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за нерабочим праздничным или выходными днями.

17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в срок до 7 календарных дней со дня регистрации подлежит переадресации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

18. В случае если заявитель в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

19. Общий срок рассмотрения письменных обращений – 29 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае направления запроса в другие органы или должностному лицу, министр сельского хозяйства Ставропольского края (далее – министр) или уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 29 календарных дней, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

20. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации», 26.01.2009, № 4, ст. 445);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Собрание законодательства Российской Федерации», 16.02.2009, № 7, ст. 776);

Устав (Основной Закон) Ставропольского края («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 1994, № 4, ст. 41);

Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 20.12.2008, № 36, ст. 7797);

Положение о министерстве сельского хозяйства Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 24 марта 2008 г. № 205 «Об утверждении Положения о министерстве сельского хозяйства Ставропольского края» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 25.06.2008, № 17, ст. 7263),

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

21. Для предоставления государственной услуги необходимо поступление в министерство обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа).

22. Заявитель может подать обращение:

лично в министерство по адресу: г.Ставрополь, ул.Мира, 337, общий отдел кабинет 213;

путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355035, г.Ставрополь, ул. Мира, 337;

путем направления письменного обращения в министерство по факсу по следующему номеру: 8(8652) 35-30-30;

путем направления письменного обращения в министерство по электронной почте по адресу: info@agro.stavkray.ru;

путем направления письменного обращения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальный сайт министерства по адресу: www.mshsk.ru, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: www.gosuslugi.ru и государственную систему «Портал государственных услуг Ставропольского края» по адресу: www.gosuslugi.stavkray.ru (в личные кабинеты пользователей).

23. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (министерство), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя,

отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение и документы, прилагаемые к обращению, в электронной форме предоставляются заявителем в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

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

25. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей:

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе.

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

26. Обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
предоставления государственной услуги

27. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для
отказа в предоставлении государственной услуги

28. Заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

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

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

29. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

30. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче обращения не должно превышать 10 минут.

31. Максимальное время ожидания заявителя в очереди на личном приеме в министерстве при получении ответа на обращение не должно превышать 30 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о
предоставлении государственной услуги**

32. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение 3 календарных дней с момента поступления в министерство.

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

33. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов министерства.

Помещения министерства должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03» и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Кабинеты должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании структурных подразделений министерства.

34. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

35. Места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги размещаются в холле министерства и оборудуются образцами заполнения документов, бланками заявлений, информационными стендами, информационным киоском, стульями и столами (стойками).

36. На информационных стендах с образцами заполнения запросов и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

график приема граждан;
 срок предоставления государственной услуги;
 порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

Информация на информационном стенде должна быть расположена последовательно, логично. Одна треть информационного стенда должна располагаться выше уровня глаз человека среднего роста. Шрифт должен быть четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону, высота шрифта основного текста не менее 5 мм.

Показатели доступности и качества государственной услуги

37. К показателям доступности и качества государственных услуг относятся:

1) своевременность (Св):

$Св = Ср / Вр \times 100\%$, где

Ср – срок, установленный настоящим Административным регламентом;

Вр – время, фактически затраченное на предоставление государственной услуги.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям настоящего Административного регламента;

2) доступность (Дос):

$Дос = Дэл + Динф$, где

Дэл – наличие возможности подать обращение в электронном виде:

Дэл = 35%, если можно подать обращение в электронном виде;

Динф – доступность информации о предоставлении государственной услуги:

Динф = 65%, если информация о предоставлении государственной услуги размещена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (40%), на информационных стендах (20%) и есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%);

Динф = 0%, если для получения информации о предоставлении государственной услуги необходимо пользоваться другими услугами, самостоятельно изучать нормативные правовые акты;

3) качество (Кач):

$Кач = Кобслуж + Квзаим + Кфакт$, где

Кобслуж = 100%, если работники, участвующие в предоставлении государственной услуги, корректны, предупредительны, дают подробные и доступные разъяснения.

Квзаим = количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

Кфакт = (количество заявителей – количество обоснованных жалоб – количество выявленных нарушений) / количество заявителей $\times 100\%$.

Значение показателя 100% говорит о том, что предоставление государственной услуги осуществляется в строгом соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края, непосредственно регулирующими предоставление государственной услуги;

4) удовлетворенность (Уд):

$Уд = Кобж / Кзаяв \times 100\%$, где

Кобж – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

Кзаяв – количество заявителей.

Для осуществления контроля качества и доступности предоставления государственной услуги, определения обобщенных показателей за определенный промежуток времени необходимо сумму показателей по каждому заявителю разделить на количество заявителей.

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

38. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация обращения;
- 2) рассмотрение письменного обращения;
- 3) рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия министерства»;
- 4) личный прием граждан.

Блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур приводится в приложении к настоящему Административному регламенту.

Приём и регистрация обращения

39. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление письменного обращения.

Все поступившие в министерство письменные обращения заявителей и приложения к ним принимаются и регистрируются в общем отделе.

40. Работник общего отдела, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения заявителей;

проводит сверку реестров письменных обращений заявителей, поступивших фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, прикрепляет поступившие к письменным обращениям заявителей приложения;

в случае отсутствия самого письменного обращения составляет справку следующего содержания: «Письменного обращения в адрес министерства сельского хозяйства Ставропольского края нет», указывает дату и ставит личную подпись;

составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения заявителей, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача приложений, упомянутых заявителем в описях на ценные письма (далее – акт на письмо). Один экземпляр акта на письмо направляется заявителю, второй – и (или) приобщается к письменному обращению и передается вместе с ними на регистрацию;

отделяет от письменного обращения, поступившие денежные знаки, ценные бумаги, иные подлинные документы (предварительно с них снимается копии) и возвращает их заявителю;

получив письменное обращение заявителя, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах или цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику общего отдела или его заместителю;

после первичной обработки все поступившие письменные обращения заявителей и приложения к ним передает работнику общего отдела, ответственному за регистрацию обращений.

Максимальный срок выполнения административного действия по приему обращения – 1 календарный день.

41. Прием письменных обращений непосредственно от заявителей производится работником общего отдела, ответственным за прием документов, после чего он передает их для регистрации работнику общего отдела, ответственному за регистрацию обращений.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ, работник общего отдела, ответственный за прием документов, указывает заявителю на это и предоставляет возможность заявителю дописать недостающие данные.

По просьбе обратившегося заявителя на копии или втором экземпляре письменного обращения работником общего отдела, ответственным за прием документов, делается отметка с указанием даты приема письменного обращения заявителя, его регистрационный номер.

42. Обращения заявителей, поступившие в министерство по факсу, принимаются работником приемной министра, который передает их для регистрации работнику общего отдела, ответственному за регистрацию обращений.

Обращения, поступившие на «Телефон доверия министерства», принимаются помощником министра, который передает их для регистрации работнику общего отдела, ответственному за регистрацию обращений.

Максимальный срок выполнения административного действия по приему обращения – 1 календарный день.

43. Работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений:

регистрирует письменное обращение в автоматизированной системе «Дело» (далее – АС «Дело»);

проставляет в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения регистрационный штамп, содержащий название «Министерство сельского хозяйства Ставропольского края», регистрационный номер, сформированный АС «Дело» и дату регистрации (число, месяц, год). В случае если место, предназначенное для пометки вышеуказанного регистрационного штампа, занято текстом письма, данный регистрационный штамп проставляется в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

указывает в регистрационной карточке фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, то такое обращение считается коллективным и при регистрации в АС «Дело» ставится фамилия первого по списку заявителя, в адрес которого направляется ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, подписанные членами одной семьи. В регистрационной карточке делает отметку «коллективное»;

указывает, откуда поступило письменное обращение, если оно переслано, проставляет реквизиты сопроводительного письма;

проверяет письменное обращение на повторность. Повторным является обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный пунктом 19 настоящего Административного регламента срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращениями одного и того же лица, но по разным вопросам, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. В регистрационной карточке делает отметку «повторно»;

регистрирует одно обращение, в случае если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же заявителя. В регистрационной карточке делает отметку о количестве поступивших дублированных обращений.

44. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации обращения – 3 календарных дня.

45. Результатом исполнения административной процедуры является регистрация обращения в АС «Дело».

Рассмотрение письменного обращения

46. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного обращения в АС «Дело».

47. Работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений, читает письменное обращение и устанавливает, входит ли письменное обращение в компетенцию министерства.

48. В случае если рассмотрение письменного обращения не входит в компетенцию министерства работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений, готовит и подписывает у министра или уполномоченного им лица сопроводительное письмо, которое с приложением письменного обращения направляет в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в ведение которых находится решение указанных в обращении вопросов. Одновременно готовит и направляет заявителю уведомление о переадресации письменного обращения, подписанное министром или уполномоченным им лицом.

Максимальный срок выполнения административного действия – 5 календарных дней.

49. В случае если рассмотрение письменного обращения входит в компетенцию министерства работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений, устанавливает наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 28 настоящего Административного регламента.

50. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 28 настоящего Административного регламента, работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений, направляет письменное обращение с резолюцией министра в соответствующее структурное подразделение министерства для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

Максимальный срок выполнения административного действия – 2 календарных дня.

51. При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 28 настоящего Административного регламента, работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений:

1) в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего письменное обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, готовит и подписывает

ет у министра или уполномоченного им лица сопроводительное письмо, которое с приложением письменного обращения направляет в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

На письменное обращение в случае если в нем не указаны фамилия гражданина, направившего письменное обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

Максимальный срок выполнения административного действия – 2 календарных дня;

2) в случае если в письменном обращении обжалуется судебное решение, готовит и подписывает у министра или уполномоченного им лица сопроводительное письмо, в котором разъясняется порядок обжалования данного судебного решения, и с приложением письменного обращения направляет его заявителю.

Максимальный срок выполнения административного действия – 6 календарных дней;

3) в случае если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, готовит и подписывает у министра или уполномоченного им лица сопроводительное письмо, в котором сообщается о недопустимости злоупотребления правом, и с приложением письменного обращения направляет его заявителю.

Максимальный срок выполнения административного действия – 6 календарных дней;

4) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, но фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению, готовит и подписывает у министра или уполномоченного им лица сопроводительное письмо, в котором сообщается о том, что письменное обращение не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, и с приложением письменного обращения направляет его заявителю.

Максимальный срок выполнения административного действия – 6 календарных дней;

5) в случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно (три и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, готовит служебную записку на имя министра, либо уполномоченного им лица для принятия ими решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу или направлении письменного обращения в структурные подразделения министерства для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

В случае принятия министром либо уполномоченным им лицом о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, готовит и подписывает у министра или уполномо-

ченного им лица сопроводительное письмо, в котором излагается указанное решение, и с приложением письменного обращения направляет его заявителю.

Максимальный срок выполнения административного действия – 15 календарных дней;

б) 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, готовит и подписывает у министра или уполномоченного им лица сопроводительное письмо, в котором сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений, и с приложением письменного обращения направляет его заявителю. Сопроводительное письмо предварительно согласовывается с ведущим специалистом министерства, отвечающим за вопросы по защите в министерстве государственной или иной охраняемой федеральным законом тайны.

Максимальный срок выполнения административного действия – 15 календарных дней.

52. В случае если согласно резолюции министра письменное обращение направляется для рассмотрения и подготовки ответа заявителю в несколько структурных подразделений министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение министерства, указанное в резолюции первым или обозначенное словом «свод» (далее – ответственный исполнитель).

Работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений, направляет подлинник письменного обращения ответственному исполнителю, а соисполнителей обеспечивает копией данного обращения.

В случае ошибочного направления письменного обращения в структурное подразделение министерства работник структурного подразделения министерства, ответственный за внутренний учет и отчетность о деятельности структурного подразделения, в течение 2 рабочих дней с даты поступления письменного обращения в отдел возвращает его работнику общего отдела, ответственному за регистрацию обращений, с пометкой руководителя структурного подразделения министерства для передачи обращения по принадлежности.

Передача письменного обращения из одного структурного подразделения министерства в другой осуществляется только через работника общего отдела, ответственного за регистрацию обращений, на основании резолюции руководителя структурного подразделения министерства либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причины возврата или наименование структурного подразделения министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем министра, курирующим вопросы

по обеспечению своевременного и полного рассмотрения письменных обращений граждан.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции министра исполнители.

Заявителю на одного его обращение направляется только один ответ министерства.

53. Работник соисполнителя в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляет ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или об отсутствии указанных предложений.

В случае если соисполнителем определен юридический отдел, он рассматривает проект письменного ответа на обращение на предмет правильности сделанных в нем ссылок на правовые акты.

54. Работник ответственного исполнителя:

осуществляет контроль за сроками исполнения письменного обращения;

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, а в случае необходимости – с участием заявителя;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

подготавливает, в том числе на основании предложений, поступивших от соисполнителей, письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, который согласовывает со своим начальником, подписывает у министра или уполномоченного им лица.

Ответ на письменное обращение заявителя должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. При подтверждении фактов, изложенных, в письменном обращении, в ответах следует указывать меры, принятые по обращениям заявителя.

В ответах на коллективные письменные обращения указывается, кому именно из заявителей, подписавших обращение, дан ответ.

Максимальный срок выполнения административного действия – 24 календарных дня.

55. Ответ на письменные обращения заявителей, направляются работником ответственного исполнителя работнику общего отдела, ответственному за регистрацию обращений, для регистрации в АС «Дело».

Работник общего отдела, ответственный за регистрацию обращений:
проставляет на ответе регистрационный номер ответа, после чего оформляется реестр регистрации ответов на обращения заявителей;
вносит изменения в регистрационную карточку системы учета;
вносит в базу данных системы учета аннотацию ответа, анализируя его содержание. При этом обращает особое внимание на качество и полноту решения поставленного в письменном обращении заявителя вопроса;
формирует папку, в которой находится письменное обращение заявителя и списанный «В дело» ответ на него;
отправляет ответ заявителю по адресу, указанному заявителем или адресу электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовому адресу, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Максимальный срок выполнения административного действия – 1 календарный день.

56. Максимальный срок выполнения административной процедуры по рассмотрению письменного обращения, принятия по нему решения и направления ответа – 29 календарных дней.

57. Результатом исполнения административной процедуры является:
направление заявителю ответа на все поставленные в обращении вопросы или уведомления о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
направление заявителю отказа в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

Рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия министерства»

58. Основанием для начала процедуры является поступление телефонного звонка на «Телефон доверия министерства» по следующему номеру: 8 (8652) 75-13-75.

59. В случае если в ходе телефонного разговора выясняется, что:
решение поднимаемых в устном обращении вопросов не входит в компетенцию министерства, заявителю помощником министра дается разъяснение – куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов;
обжалуется судебное решение, заявителю помощником министра дается разъяснение о порядке обжалования данного судебного решения;
содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявителю помощником министра сообщается о недопустимости злоупотреб-

ления правом.

60. Обращение, поступившее на «Телефон доверия министерства», рассматривается в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для рассмотрения письменных обращений.

61. Максимальный срок выполнения административной процедуры по рассмотрению обращений, поступивших на «Телефон доверия министерства», – 24 календарных дня.

62. Результатом исполнения административной процедуры является:
направление заявителю ответа на все поставленные в обращении вопросы;
направление заявителю отказа в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

Личный прием граждан

63. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение гражданина.

64. Личный прием граждан осуществляется министром, первыми заместителями министра и заместителями министра сельского хозяйства Ставропольского края в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым министром.

График приема граждан размещается на информационных стендах, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства (www.mshsk.ru).

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

65. Предварительная беседа с гражданином, запись на прием к министру осуществляется помощником министра по следующему номеру: 8 (8652) 35-29-90.

Предварительная беседа с гражданином и запись на прием к первым заместителям министра и заместителям министра осуществляется работником общего отдела, ответственным за регистрацию обращений, по следующему номеру: 8 (8652) 75-13-73.

Запись на личный прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 9-00 до 17-00.

Личный прием проводится с учетом числа граждан, записавшихся на личный прием. При этом ожидания в очереди на личный прием не должно превышать 30 минут.

66. Во время личного приема заявитель вправе сделать устное заявление или оставить письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

В ходе личного приема министром содержание устного обращения заявителя заносится в карточку личного приема гражданина помощником министра.

В ходе личного приема первыми заместителями министра и заместителями министра содержание устного обращения заявителя заносится в карточку личного приема гражданина работником общего отдела, ответственным за регистрацию обращений.

67. В случае если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых заявителем вопросов не входит в компетенцию министерства, заявителю министром, первыми заместителями министра или заместителями министра дается разъяснение – куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

В ходе личного приема заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

68. В случае если в ходе личного приема изложенные в устном обращении заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия заявителя дается министром, первыми заместителями министра, заместителями министра устно, о чем ими же делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных им в обращении вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для рассмотрения письменных обращений.

69. Максимальный срок выполнения административной процедуры по: личному приему в министерстве при получении ответа на обращение не должно превышать 30 минут; рассмотрению письменных обращений, поступивших в ходе личного приема, – 24 календарных дня.

70. Результатом исполнения административной процедуры является: дача заявителю устного ответа на все поставленные в обращении вопросы; направление заявителю ответа на все поставленные в обращении вопросы;

направление заявителю отказа в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

71. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальный сайт министерства (www.mshsk.ru), федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственную систему «Портал государственных услуг Ставропольского края» (www.gosuslugi.stavkray.ru).

72. Обращения в форме электронного документа принимаются работником отдела информатизации, ответственным за прием электронной почты. Работник отдела информатизации, ответственный за прием электронной почты, распечатывает обращение на бумажный носитель и передает его работнику общего отдела, ответственному за регистрацию обращений, для регистрации.

73. Обращения в форме электронного документа подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений.

74. В случае если в письменном обращении указан адрес электронной почты ответ на обращение направляется заявителю в форме электронного документа.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

75. Текущий контроль за:

полнотой, доступностью и качеством предоставления государственной услуги осуществляется заместителем министра, курирующим вопросы по обеспечению своевременного и полного рассмотрения письменных обращений граждан, путем проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения работниками министерства положений настоящего Административного регламента и опроса мнения граждан;

соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, сроками рассмотрения обращений осуществляется начальником общего отдела постоянно путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Административного регламента.

мента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

76. Последующий контроль за исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется посредством проведения проверок за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами, соблюдением сроков, проверки полноты, доступности и качества предоставления государственной услуги, выявлением и устранением нарушений прав заявителей, рассмотрением принятия решений и подготовкой ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц министерства.

Периодичность осуществления последующего контроля составляет один раз в три года.

77. Проверки проводятся на основании приказов министерства.

Для проведения проверки в министерстве формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, секретарем комиссии и всеми членами комиссии, участвовавшими в проверке.

78. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежеквартальных или годовых планов работы министерства) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

79. В любое время с момента регистрации обращения в министерстве заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

80. Работники, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставле-

ния государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Административного регламента и правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Персональная ответственность работников, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей, утрату документов заявителей, виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о государственной гражданской службе.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц, государственных служащих

81. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, государственных служащих министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги (далее – должностные лица), в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке действия или бездействие должностных лиц обжалуются в министерство, расположенное по адресу: 355035, г. Ставрополь, ул. Мира, 337, тел.: 24-01-02, 35-13-73, факс 35-30-30, e-mail: info@agro.stavkrai.ru.

82. Заявитель может сообщить в министерство о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

83. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба, его почтовый и (или) электронные адреса;

наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

84. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в министерство жалобы, представленной лично заявителем, направленной в виде почтового отправления или по электронной почте.

Жалоба рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки, направлении министерством запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов) министр сельского хозяйства Ставропольского края, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя.

85. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Жалоба заявителя не рассматривается по существу в случаях обжалования отказов в предоставлении государственной услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 28 настоящего Административного регламента.

86. Результатом досудебного (внесудебного) письменного или устного обжалования является:

решение об удовлетворении жалобы;

отказ в удовлетворении жалобы в связи с ее необоснованностью.

Процедура досудебного (внесудебного) обжалования завершается путем получения заявителем:

уведомления об удовлетворении жалобы;

уведомления об отказе в удовлетворении жалобы в связи с ее необоснованностью.

87. Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение



к административному регламенту предоставления министерством сельского хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

БЛОК-СХЕМА

предоставления государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»



