



**МИНИСТЕРСТВО
ПО НАЦИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

П Р И К А З

«25» 05 2016 г.

№ 67-09

Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством по национальной политике Республики Дагестан государственной услуги по оказанию консультативной и методической помощи физическим и юридическим лицам в сфере межнациональных отношений

В соответствии с главой 3 Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 2010, №31, ст.4179, 2011, №15, ст.2038, №27, ст.3873, 3880, №29, ст.4291, №30 (ч.1), ст.4587, №49 (ч.5), ст.7061, 2012, №31, ст.4322, 2013, №14, ст.1651, № 27, ст.3477, 3480, №30 (ч.1), ст.4084, №51, ст.6679, №52 (ч.1), ст.6952, 6961, 7009, 2014, №26 (ч.1), ст.3366, №30 (ч.1), ст.4264, №49(ч.6), ст.6928, 2015, №1 (ч.1), ст.67, 72, №10, ст.1393, №29 (ч.1), ст.4342, 4376, 2016. №7, ст.916), постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011г. № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2011, № 24, ст. 1226) и постановлением Правительства Республики Дагестан от 28 января 2014 г. № 25 «Вопросы Министерства по национальной политике Республики Дагестан» (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2014, № 2, ст. 69, №5, ст. 219, № 18, ст. 1053, № 19, ст. 1119, 2015, № 6, ст. 284).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления Министерством по национальной политике Республики Дагестан государственной услуги по оказанию консультативной и методической помощи физическим и юридическим лицам в сфере межнациональных отношений.
2. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законодательством порядке.
3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан в установленном законодательством порядке.
4. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Министерства по национальной политике Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.minnaz.ru).
5. Контроль исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Т. Гамалей

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ПО НАЦИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОКАЗАНИЮ
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ И МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ФИЗИЧЕСКИМ
И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В СФЕРЕ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

I. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент предоставления Министерством по национальной политике Республики Дагестан (далее - Министерство) государственной услуги по оказанию консультативной и методической помощи физическим и юридическим лицам в сфере межнациональных отношений (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги по оказанию консультативной и методической помощи физическим и юридическим лицам в сфере межнациональных отношений (далее - государственная услуга), и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги в установленном порядке.

Круг заявителей

2. Заявителями по предоставлению государственной услуги являются все заинтересованные лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места жительства заявителя, а также юридические лица.

От имени заявителя может выступать его уполномоченный представитель при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, удостоверяющих полномочия осуществлять представительство заявителя в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги

3. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:
по письменным обращениям;
по телефону;
по электронной почте;
при личном обращении;
посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;

путем размещения в сети «Интернет» на официальном сайте Министерства и с использованием федерального портала государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru;

с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

4. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, графике работы Министерства:

почтовый адрес: 367000, Республика Дагестан, г.Махачкала, проспект Р. Гамзатова, д. 1;
телефоны для справок: (8722) 67-21-68, 67-21-45;
факс: (8722) 68-17-00;
электронный адрес: minnac@e-dag.ru, minnacrd@mail.ru;
официальный сайт Министерства: www.minnacrd.ru;

График работы Министерства:

Понедельник	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00),
Вторник	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00),
Среда	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00),
Четверг	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00),
Пятница	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00),

Обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00. Выходные дни - суббота, воскресенье и праздничные дни.

5. Прием и информирование получателей государственной услуги о порядке ее предоставления осуществляются Управлением государственной службы и финансов Министерства.

Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги при непосредственном обращении получателей государственной услуги не должно превышать 20 минут.

6. При ответах на телефонные звонки необходимо подробно и в вежливой форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил обратившийся, о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При информировании по письменным обращениям ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя направляется в виде почтового отправления на адрес заявителя.

При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, заявитель информируется письменно посредством почты (электронной почты) в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации в Министерстве письменного обращения.

7. На сайте и на информационных стендах Министерства должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Министерства;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Министерства, график работы Министерства;
- текст Регламента по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для исполнения государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для исполнения государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках оказания государственной услуги;
- порядок получения консультаций;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих оказание государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Государственная услуга по оказанию консультативной и методической помощи физическим и юридическим лицам в сфере межнациональных отношений.

Наименование органа исполнительной власти
Республики Дагестан, предоставляющего
государственную услугу

9. Государственная услуга предоставляется Министерством по национальной политике Республики Дагестан.

Министерство по национальной политике Республики Дагестан не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Описание результата предоставления государственной услуги

10. Конечным результатом предоставления государственной услуги является удовлетворение просьбы заявителя или мотивированный отказ.

Сроки предоставления государственной услуги

11. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации представления в журнале входящей корреспонденции Министерства (далее - журнал входящей корреспонденции).

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

12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г. (Собрание законодательства РФ, 2014, № 31, ст. 4398);

Конституцией Республики Дагестан от 10.07.2003г. (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2003, № 7, ст. 503);

Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 2010, № 31, ст.4179);

Федеральным законом от 30.04.1999г. № 82-ФЗ «О гарантиях прав коренных малочисленных народов Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 1999, № 18, ст. 2208);

Федеральным законом от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии» (Собрание законодательства РФ, 1996, № 25, ст. 2965);

Федеральным законом от 01.06.2005г. № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2005, № 23, ст. 2199);

Федеральным законом от 24.05.1999г. № 99-ФЗ «О государственной политике Российской Федерации в отношении соотечественников за рубежом» (Собрание законодательства РФ, 1999, № 22, ст.2670);

Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

Положением о Министерстве по национальной политике Республики Дагестан, утвержденным постановлением Правительства РД от 28.01.2014г. № 25 (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2014, № 2, ст. 69).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

13. Документами, необходимыми для получения государственной услуги, являются: обращение заявителя в свободной форме (устное, письменное или в электронном виде) о предоставлении государственной услуги;

документы и материалы либо их копии, подтверждающие сведения, изложенные в письменном обращении (в случае необходимости).

14. При предоставлении государственной услуги предусматривается запрет представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено настоящим регламентом и нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Министерство не может требовать представления документов и информации, которые в соответствии с законодательством находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 210-ФЗ.

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

15. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению.

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну;

заявитель не указал фамилию и данные для обратной связи;

наличие в письменном обращении вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

16. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

17. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

заявитель не указал фамилию и данные для обратной связи;

наличие в письменном обращении вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

18. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

19. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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

20. Регистрация документов по предоставлению государственной услуги осуществляется в день их поступления в журнале входящей корреспонденции.

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

21. Кабинеты для приема заявителя должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой, инструментами, обеспечивающими предоставление государственной услуги.

Рабочие места работников, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

Кабинеты, предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

22. Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать строительным нормам и правилам для зданий образовательных учреждений, требованиям пожарной безопасности, а также санитарным правилам и нормам.

23. Указанные помещения должны быть оснащены:

источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению общественных зданий и искусственному освещению помещений общественных зданий);

системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату).

24. Места для ожидания приема, заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов должны быть оборудованы столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

25. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также

входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги, либо когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Показатели доступности и качества государственной услуги

26. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации о процедурах;

удобство и доступность получения информации о процедурах;

оперативность предоставления информации о процедурах.

27. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

количество обоснованных жалоб.

К качественным показателям оценки качества относится:

культура обслуживания (вежливость).

28. Заявитель на стадии рассмотрения его заявления о предоставлении государственной услуги при желании имеет право:

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, 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;

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

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

29. Должностные лица Министерства обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявлений о предоставлении государственной услуги, в случае необходимости - с участием заявителей;

получение необходимых для рассмотрения заявлений документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления, подведомственных учреждений и у иных должностных лиц;

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

30. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Министерства при рассмотрении заявлений, не могут быть распространены.

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

31. Министерство обеспечивает возможность получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Министерства: www.minnacrd.ru, в том числе:

возможность получения заявителями документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде;

возможность для заявителей в целях оказания государственной услуги представлять документы в электронном виде;

обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Министерство.

32. Информацию по процедурам оказания государственной услуги заявитель может получить в электронном виде на интернет-портале на федеральном портале государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi.ru.

33. Должностные лица, оказывающие государственную услугу, должны располагать достаточным количеством материальных ресурсов (в том числе расходных материалов) для организации и проведения процедур по предоставлению государственной услуги.

34. Получатели государственной услуги должны быть обеспечены необходимой и имеющейся нормативной, инструктивной, учебной и методической документацией по вопросам предоставления государственной услуги.

35. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

2) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запросов и документов Министерством с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе с использованием федерального портала государственных услуг: www.gosuslugi.ru;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

4) получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено законодательством;

5) иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

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

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

прием и регистрацию письменных (устных) обращений от заявителя;

подготовку необходимой информации;

предоставление информации в устной или письменной форме.

Блок-схема последовательности действий предоставления государственной услуги приведена в приложении № 1.

Прием и регистрация письменных (устных) обращений от заявителя

37. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации обращения от заявителя является непосредственное обращение, поступление по почте или в

электронном виде в Министерство.

38. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день поступления заявления регистрирует его в журнале входящей корреспонденции и вместе с прилагаемыми документами передает на рассмотрение руководителю Министерства либо лицу, исполняющему его обязанности (далее - руководитель).

39. Руководитель в день получения заявления от должностного лица, ответственного за делопроизводство, поручает путем проставления визы должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги, рассмотрение заявления и передает прилагаемые документы.

При поступлении в Министерство обращения по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя должностное лицо Министерства, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте, направляет пользователю в течение 1 рабочего дня уведомление в электронной форме о приеме к рассмотрению его обращения.

40. Обращение, а также иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены в форме электронных документов и направлены в Министерство с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая федеральный портал государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi.ru.

Подготовка необходимой информации

41. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо), заявления с поручением руководителя Министерства о рассмотрении обращения заявителя.

42. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет формирование требуемой информации: проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении.

43. При устном обращении заявителя должностное лицо отдела предлагает заявителю выбрать форму ознакомления с информацией:

на бумажном носителе;

в электронном виде (в том числе на интернет-сайте Министерства);

путем предоставления устной консультации.

44. Должностное лицо отвечает на вопросы заявителя в доступной для восприятия форме.

Предоставление информации в устной или письменной форме

45. По окончании подготовки информации, должностное лицо передает подготовленные материалы для подписания Руководителю (при письменном обращении), после чего готовит письменный ответ заявителю (при письменном обращении заявителя), который регистрируется и направляется в адрес заявителя в соответствии с реквизитами почтового, электронного адресов, указанными в письменном запросе в течение 5 дней, либо готовит информационные или справочные материалы для заявителя (при устном обращении заявителя).

46. Максимально допустимое время ответа на устные вопросы заявителя не должно превышать 30 минут.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

47. Общее руководство контролем за соблюдением требований к предоставлению государственной услуги, установленных настоящим Регламентом, осуществляет руководитель Министерства, если иное не установлено законодательством.

48. Контроль за соблюдением сроков оказания государственной услуги осуществляется начальниками управлений Министерства, которые ответственны за предоставление государственной услуги.

49. Контролю подлежат все обращения, поступившие в Министерство по вопросам предоставления государственной услуги.

50. Поручения о рассмотрении представлений и документов снимаются с контроля в Министерстве после направления окончательного ответа по предоставлению государственной услуги.

51. Система контроля за предоставлением государственной услуги включает в себя:
организацию контроля за сроками предоставления государственной услуги;
проверку хода и качества исполнения;
учет и анализ исполнительской дисциплины.

52. Текущий контроль устанавливается за соблюдением последовательности действий и сроков, определенных настоящим регламентом.

53. Текущий контроль осуществляют должностные лица, назначенные руководителем Министерства.

Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются локальными нормативными актами Министерства.

54. Должностные лица, назначенные руководителем Министерства, осуществляют контроль путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Министерства.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

55. Проверки могут быть плановыми (на основании планов работы) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

56. Контроль проводится не реже чем один раз в год на основании утвержденного плана проверок. Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя государственной услуги.

57. При проверке должностные лица, назначенные руководителем Министерства, рассматривают все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические вопросы).

Ответственность должностных лиц Министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

58. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование, несет персональную ответственность за полноту, объективность, качество и доступность проведенного консультирования.

59. Должностное лицо, ответственное за прием документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему документов.

60. Должностное лицо, предоставляющее государственную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и качества ее предоставления.

61. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

62. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителя руководитель Министерства привлекает виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением
государственной услуги, в том числе со стороны граждан,
их объединений и организаций

63. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

64. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Министерства с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

Министерством в срок 30 дней с момента поступления обращения от граждан, их объединений или организаций обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

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

Информация для заявителя о его праве на досудебное
(внесудебное) обжалование действий (бездействия)
и решений, принятых (осуществляемых) в ходе
предоставления государственной услуги

65. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов и должностных лиц Министерства и решений, принимаемых в рамках исполнения настоящего Регламента, в досудебном и судебном порядке.

66. Получатели государственной услуги вправе обжаловать действия или бездействие: специалистов - руководителю уполномоченного структурного подразделения Министерства или руководителю Министерства; руководителя уполномоченного структурного подразделения Министерства - руководителю Министерства.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

67. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены

федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых
ответ на жалобу (претензию) не дается

68. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

70. Министерство 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 и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

71. 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.

72. 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 государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

73. 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.

74. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

75. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Основания для начала процедуры досудебного
(внесудебного) обжалования

76. Процедура досудебного (внесудебного) обжалования начинается с подачи жалобы в Министерство.

77. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

78. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных услуг либо регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

79. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

80. Получатель государственной услуги вправе обратиться с жалобой к руководителю уполномоченного структурного подразделения Министерства, руководителю Министерства лично или письменно.

81. Получатель государственной услуги в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

82. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

Право заявителя на получение информации и документов,
необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы
(претензии)

83. Заявитель имеет право на получение в Министерстве информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Орган государственной власти и должностные лица,
которым может быть направлена жалоба (претензия)
заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

84. Жалоба направляется непосредственно в Министерство по почте или же может быть

принесена нарочно в приемную руководителя.

85. Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Министерства, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по телефону, на интернет-портал либо по электронному почтовому адресу Министерства.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

86. При обращении получателя государственной услуги в Министерство срок рассмотрения обращения составляет пятнадцать рабочих дней со дня регистрации обращения, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня его регистрации.

87. В случае выявления в действиях должностных лиц Министерства нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

88. По результатам рассмотрения обращения получателя государственной услуги руководителем Министерства, руководителем уполномоченного структурного подразделения Министерства принимается решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах, или же отказывает в удовлетворении жалобы.

89. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

90. Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ ПО ОКАЗАНИЮ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ И МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
ФИЗИЧЕСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В СФЕРЕ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ

