|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ**  РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН |  | ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  **ФИНАНС МИНИСТРЛЫГЫ** |

**ПРИКАЗ БОЕРЫК**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 25 .06.2012 |  | № | 17-54 |

г. Казань

О внесении изменений в Административный регламент предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Министерством финансов Республики Татарстан, утвержденный приказом Министерства финансов Республики Татарстан от 01.04.2011 № 15-30

В связи с принятием Федерального закона от 03.12.2011 № 383-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

внести в Административный регламент предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Министерством финансов Республики Татарстан, утвержденный приказом Министерства финансов Республики Татарстан от 01.04.2011 № 15-30, следующие изменения:

1. в разделе 1 «Общие положения»:

пункт 1.2 считать пунктом 1.4;

дополнить пунктом 1.3 следующего содержания:

«1.3. Государственная услуга предоставляется Министерством финансов Республики Татарстан (далее - Министерство).

1.3.1. Место нахождения Министерства: 420015, г. Казань, ул. Пушкина, д. 37.

График работы Министерства: ежедневно, с 9:00 до 18:00, кроме субботы и воскресенья, обед с 12:45 до 13:30.

Проезд общественным транспортом до остановки «Площадь Свободы»:

- автобусы № 89, 52, 22, 28а;

Проход по пропуску и (или) документу, удостоверяющему личность.

1.3.2. Справочные телефоны отдела организационной работы Министерства (далее - Отдел): 264-78-60.

1.3.3. Адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): (http://minfin.tatarstan.ru/).

1.3.4. Информация о государственной услуге может быть получена:

1) посредством информационных стендов о государственной услуге, содержащих визуальную и текстовую информацию о государственной услуге, расположенных в помещениях Министерства, для работы с заявителями;

2) посредством сети «Интернет»:

на официальном сайте Министерства (<http://minfin.tatarstan.ru/>);

на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (<http://uslugi.tatar.ru>);

3) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>);

4) при устном обращении в Министерство (лично или по телефону);

5) при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении в Министерство.

1.3.5. Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается специалистом Отдела на официальном сайте Министерства и на информационных стендах в помещениях Министерства для работы с заявителями.

1.3.6. Реквизиты органов и должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений граждан представлены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.»;

пункт 1.3 считать пунктом 1.2;

пункт 1.4 считать пунктом 1.5;

1. раздел 2 «Стандарт государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«2. Стандарт государственной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования стандарта | Содержание требования стандарта | Нормативный акт, устанавливающий государственную услугу или требование |
| 2.1. Наименование государственной услуги | Рассмотрение обращений граждан | ст.33 Конституции РФ; Федеральный закон № 59-ФЗ; Закон РТ № 16-ЗРТ |
| 2.2. Наименование органа исполнительной власти, непосредственно предоставляющего государственную услугу | Министерство финансов Республики Татарстан (далее – Министерство)  В предоставлении государственной услуги участвуют все структурные подразделения Министерства в зависимости от со­держания обращения | Положение о Министерстве финансов Республики Татарстан  Постановление Кабинета Министров РТ от 06.07.2005 № 323 |
| 2.3. Результат предоставления государственной услуги | Ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  Письменный ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона ис­полнителя.  Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении | ст.33 Конституции РФ;  ст. 5, 10 Федерального закона № 59-ФЗ;  ст.8 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.4. Срок предоставления государственной услуги | Обращения граждан рассматриваются:  не требующие до­полнительного изучения и проверки - в течение 10 рабочих дней с момента их регистрации в Министерстве;  требующие проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер - в течение 20 рабочих дней с момента регистрации обращения. В случае, если 20 рабочих дней превышает 30 календарных дней, то применяется последний из указанных сроков.  Министр либо иное уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, с уведомлением об этом заявителя не более, чем на 20 дней[[1]](#footnote-1). Продление срока рассмотрения обращения возникает в исключительных случаях, а также, если имеется необходимость:  направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и других материалов;  проведения специальных исследований, проверки, в том числе с выездом на место, а также, если решение поставленных вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц.  Заявитель в течение пяти дней с момента принятия решения уведомляется о продлении срока с указанием причин и срока продления.  Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.  Устные обращения рассматриваются в день обращения | ст.12 Федерального закона №59-ФЗ;  ст.8 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, а также услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, подлежащих представлению заявителем | Письменное обращение или обращение в форме электронного документа (предложение, заявление, жалоба).  Форма обращения произвольная.  Обращение должно содержать наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме  Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.  При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность | ст. 4, 7 Федерального закона №59-ФЗ;  ст. 2, 5 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить | Предоставление документов, которые могут быть отнесены к данной категории, не требуется |  |
| 2.7. Перечень органов государственной власти и их структурных подразделений, согласование которых в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, требуется для предоставления государственной услуги и которое осуществляется органом исполнительной власти, предоставляющим государственную услугу | Согласование государственной услуги не требуется |  |
| 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги | Основания для отказа в приеме документов не установлены |  |
| 2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги | 1.Государственный орган или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.  2. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.  3. 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, 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.  4. 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.  5. 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.  6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения | ст.11 Федерального закона №59-ФЗ;  ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги | Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе | п.3 ст.2 Федерального закона №59-ФЗ |
| 2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы | Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется |  |
| 2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг | При подаче заявления (обращения, жалобы) лично - максимальный срок ожидания приема (обслуживания) получателя государственной услуги (заявителя) не должен превышать 15 минут.  При получении результата предоставления государственной услуги максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 30 минут.  Очередность для отдельных категорий получателей государственной услуги не установлена |  |
| 2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги | В течение одного дня с момента поступления обращения |  |
| 2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга | Присутственное место оборудовано:  системой кондиционирования воздуха;  противопожарной системой и системой пожаротушения |  |
| 2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги | Показателями доступности государственной услуги являются:  расположенность помещений Министерства в зоне доступности к общественному транспорту;  наличие необходимого количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей;  наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах Министерства в сети Интернет, на едином портале государственных и муниципальных услуг;  возможность подачи заявления с помощью информационных ресурсов Министерства в сети Интернет.  Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:  очередей при приеме и выдаче документов заявителям;  нарушений сроков предоставления государственной услуги;  жалоб на действие (бездействие) государственных гражданских служащих, предоставляющих государственную услугу;  жалоб на некорректное, невнимательное отношение государственных гражданских служащих, оказывающих государственную услугу, к заявителям |  |
| 2.16. Особенности предоставления государственной услуги  в электронной форме и в многофункциональном центре | Государственная услуга в электронной форме предоставляется через Интернет-приемную и по адресу электронной почты [common@minfin.tatar.ru»](mailto:common@minfin.tatar.ru).  Государственная услуга в многофункциональном центре не предоставляется; |  |

1. в разделе 3 «Административные процедуры»:

наименование раздела изложить в следующей редакции: «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения»;

дополнить пунктом 3.1 следующего содержания:

«3.1. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

3.1.1. Предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя:

1) принятие и регистрация обращения;

2) рассмотрение обращения;

3) подготовка и подписание ответа на обращение;

4) направление (выдача) результата государственной услуги.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий по предоставлению государственной услуги представлена в приложении № 2.»;

пункты 3.1 и 3.2 считать соответственно пунктами 3.2 и 3.3;

пункт 3.3 считать пунктом 3.4 и в нем:

абзац первый изложить в следующей редакции:

«3.4. Министр, либо лицо его замещающее, рассматривает обращение и направляет через Электронное Правительство заместителю министра или руководителю структурного подразделения, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения.»;

в абзацах втором и третьем цифры «3.13» и «3.14» заменить цифрами «3.14» и «3.15» соответственно;

абзацы четвертый и пятый изложить в следующей редакции:

«Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в однодневный срок с момента регистрации заявления и направления обращения министру.

Результат процедуры: обращение, направленное заместителю министра или руководителю структурного подразделения.»;

пункт 3.4 считать пунктом 3.5 и изложить его в следующей редакции:

«3.5. Заместитель министра или руководитель структурного подразделения рассматривает обращение, назначает ответственного исполнителя и через Электронное Правительство направляет ему обращение, для рассмотрения по существу и подготовки ответа заявителю.

Результат процедуры: обращение, направленное на рассмотрение исполнителю.»;

пункты 3.5 и 3.6 считать соответственно пунктами 3.6 и 3.7;

пункт 3.7 считать пунктом 3.8 и в нем абзац первый дополнить словами «, заместителю министра»;

пункты 3.8 и 3.9 считать соответственно пунктами 3.9 и 3.10;

пункт 3.10 и его подпункты 3.10.1-3.10.6. считать соответственно пунктом 3.11 и подпунктами 3.11.1-3.11.6 и в подпункте 3.11.6 цифры «3.5.» и «3.9» заменить цифрами «3.6» и 3.10» соответственно;

пункт 3.11 и его подпункты 3.11.1-3.11.4 считать соответственно пунктом 3.12 и подпунктами 3.12.1-3.12.4 и в абзаце втором подпункта 3.12.1 слова «(приложение № 1)» заменить словами «(приложение № 3)», в подпункте 3.12.3 цифры «3.4.» и «3.9» заменить цифрами «3.5» и «3.10» соответственно;

пункт 3.12 и его подпункты 3.12.1-3.12.3 считать соответственно пунктом 3.13 и подпунктами 3.13.1-3.13.3 и в подпункте 3.13.1 и абзаце втором подпункта 3.13.2 цифры «3.2.», «3.9» и «3.8» соответственно заменить цифрами «3.3», «3.10» и «3.9» соответственно;

пункт 3.13 и его подпункты 3.13.1-3.13.5 считать соответственно пунктом 3.14 и подпунктами 3.14.1-3.14.5;

пункт 3.14 и его подпункты 3.14.1-3.14.2 считать соответственно пунктом 3.15 и подпунктами 3.15.1-3.15.2 и в абзаце втором подпункта 3.15.1 цифры «3.13.1» заменить цифрами «3.14.1»;

пункт 3.15 исключить;

1. в абзаце втором пункта 4.3 раздела 4 слово «персональную» исключить;
2. раздел 5 «Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принятых ими при предоставлении государственной услуги решений» изложить следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностного лица Министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего**

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений и действий (бездействия) Министерства, должностного лица Министерства, либо государственного служащего Министерства, в Министерство, Кабинет Министров Республики Татарстан.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) 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 Республики Татарстан;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

7) отказ Министерства, должностного лица либо государственного гражданского служащего Министерства, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства (http: //minfin.tatar.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (<http://uslugi.tatar.ru>), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом Министерства, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- наименование Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего Министерства, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего Министерства;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего Министерства.

5.6. К жалобе могут быть приложены документы, либо их копии, подтверждающие доводы заявителя, изложенные в жалобе. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.7. Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Министерства, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении государственной услуги, действия и (или) бездействие должностных лиц Министерства в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации»;

6) приложение «Реквизиты органов и должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений граждан и осуществляющих контроль ее предоставления» считать приложением №1и изложить в следующей редакции:

«Приложение №1

к Административному регламенту предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Министерством финансов Республики Татарстан

**Реквизиты** **органов и должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений граждан и осуществляющих контроль ее предоставления**

**Министерство финансов Республики Татарстан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность, ф.и.о. | Телефон | Электронный адрес |
| Министр  Гайзатуллин Радик Рауфович | 264-79-06  264-37-45 | common@minfin.tatar.ru |
| Первый заместитель министра Файзрахманов Марат  Джаудатович | 291-94-00 | Obod@kazna.tatar.ru |
| Заместитель министра  Волков Данил Вертолиевич | 264-79-27  264-78-18 | Olga.Makarova-mf@tatar.ru |
| Заместитель министра  Шишкин Алексей Геннадьевич | 264-79-08  264-30-89 | Oksana.Kazakova@tatar.ru |
| Помощник министра  **Борзенец** Мария Игоревна | 264-79-71 | Mariya.Shirkina@tatar.ru |
| Начальник общего отдела  Камалова Альбина Гусмановна | 264-79-91 | common@minfin.tatar.ru |
| Старший специалист 1 разряда  Гимадеева Аниса Загидулловна | 264-78-78  264-78-60 | common@minfin.tatar.ru |

**Кабинет Министров Республики Татарстан**

420060, г.Казань, Пл.Свободы, д.1

отдел по работе с обращениями граждан

тел.: 264-77-01

e-mail: [prav@tatar.ru](mailto:prav@tatar.ru)

7) приложение «Блок – схема предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Министерства финансов Республики Татарстан» считать приложением №2;

8) приложение № 1 считать приложением № 3.

Министр Р.Р.Гайзатуллин

1. В дальнейшем в настоящем Регламенте длительность процедур исчисляется в рабочих днях [↑](#footnote-ref-1)