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

**ПРИКАЗ БОЕРЫК**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 01.04.2011 |  | № | 15-30 |

г. Казань

Об утверждении Административного Регламента предоставления

Государственной услуги по рассмотрению обращений граждан

Министерством финансов Республики Татарстан

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и распоряжения Кабинета Министров Республики Татарстан от 24.04.2007 № 603-р п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Министерством финансов Республики Татарстан.

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить выполнение административного регламента, утвержденного настоящим приказом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр Р.Р.Гайзатуллин

УТВЕРЖДЕН

приказом

Министерства финансов

Республики Татарстан

от 01.04.2011 № 15-30

**Административный регламент**

**предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Министерством финансов Республики Татарстан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Министерством финансов Республики Татарстан (далее – государственная услуга).

1.2. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (далее – Конституция РФ);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Конституцией Республики Татарстан 1992 года (далее – Конституция РТ);

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (далее – Закон РТ № 16-ЗРТ);

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 06.07.2005 №323 «Вопросы Министерства финансов Республики Татарстан» (далее – постановление КМ РТ № 323);

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 02.11.2010 №880 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан и о внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан» (далее – постановление КМ РТ № 880).

1.3. Получатели государственной услуги: физические лица.

1.4. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

обращение гражданина - направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

заявитель – гражданин, обратившийся в Министерство с предложением, заявлением или жалобой по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства.

Настоящий Регламент также распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

**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, предоставляющего государственную услугу | Министерство финансов Республики Татарстан (далее – Министерство) |  |
| 2.3. Результат предоставления государственной услуги | Ответ по существу на обращение.  Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона исполнителя | ст.33 Конституции РФ;  ст. 5, 10 Федерального закона № 59-ФЗ;  ст.1 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 регистрации обращения;  требующие проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер не более 30 календарных дней[[1]](#footnote-1) с момента регистрации обращения.  Министр либо иное уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, с уведомлением об этом заявителя, но не более чем на 20 дней (но не более 30 календарных дней).  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 семи 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 | 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. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги | Максимальный срок ожидания приема (обслуживания) получателя государственной услуги (заявителя) не должен превышать 15 минут |  |
| 2.7. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги | В течение одного дня |  |
| 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги | 1. 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.  На обращение, поступившее через Интернет-приемную, ответ не дается при отсутствии электронного адреса.  2. Государственный орган, орган местного самоуправления 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.  3 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 | ст.11 Федерального закона №59-ФЗ;  ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги | 1. 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.  2. 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 | ст.11 Федерального закона №59-ФЗ;  ст. 5 Закона РТ №16-ЗРТ |
| 2.10. Стоимость предоставления государственной услуги | Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе | п.3 ст.2 Федерального закона №59-ФЗ |
| 2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги | Обращение направляется в Министерство или лично подается в сектор делопроизводства и документооборота Министерства по адресу: 420015 г. Казань, ул. Пушкина, д.37.  Ближайшая остановка общественного транспорта находится на ул. К.Маркса.  Присутственное место оборудовано:  системой кондиционирования воздуха;  противопожарной системой и системой пожаротушения;  мебелью для возможного оформления документов |  |
| 2.12. Режим работы органа, предоставляющего услугу, порядок доступа и обращений в орган, предоставляющий государственную услугу | Ежедневно, кроме субботы и воскресенья  Понедельник-четверг с 9.00 до 18.00,  пятница с 9.00 до 16.45,  обед с 12.45 до 13.30.  Проход по документу, удостоверяющему личность |  |
| 2.13. Информационное обеспечение получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе предоставления государственной услуги | Сайт Министерства финансов Республики Татарстан http://www.minfin.tatar.ru |  |
| 2.14. Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах | Государственная услуга в многофункциональном центре не предоставляется |  |
| 2.15. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме | Есть возможность подачи обращения и получения ответа на обращение в электронной форме |  |
| 2.16. Согласование государственной услуги | Согласование не требуется |  |
| 2.17. Порядок исправления возможных недостатков предоставления государственной услуги | Порядок исправления недостатков предоставленной услуги не отличается от порядка первичного предоставления государственной услуги |  |

**3. Административные процедуры**

3.1. Заявитель обращается в отдел делопроизводства и документооборота Министерства (далее – Отдел) в письменной форме, форме электронных сообщений (e-mail: minfin@tatar.ru), через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан (<http://minfin.tatar.ru>) или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

3.2. Специалист Отдела регистрирует обращение в единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство» (далее - электронный документооборот) и направляет на рассмотрение министру либо лицу, его замещающему.

Результат процедуры: регистрационная запись в электронном документообороте и обращение, направленное министру.

3.3. Министр либо лицо, его замещающее, рассматривает и направляет обращение в структурное подразделение, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения для рассмотрения обращения по существу и дачи письменного ответа заявителю.

Если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Министерства, осуществляются процедуры, устанавливаемые пунктом 3.13 настоящего Регламента.

Если обращение не содержит фамилии и адреса отправителя, т.е. является анонимным, осуществляется процедура, устанавливаемая пунктом 3.14 настоящего Регламента.

Процедуры, устанавливаемые пунктами 3.2 – 3.3 настоящего Регламента, осуществляются в течение одного дня с момента поступления обращения.

Результат процедур: обращение, направленное в структурное подразделение.

3.4. Руководитель структурного подразделения назначает ответственного исполнителя (далее – исполнитель) и передает ему обращение для подготовки ответа заявителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в срок, не превышающий двух дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: обращение, направленное исполнителю.

3.5. Исполнитель:

изучает существо обращения, нормативную правовую базу по проблеме, обозначенной в обращении;

в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

готовит проект ответа заявителю;

направляет проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются:

по обращению, не требующему дополнительного изучения и проверки, в течение пяти дней с момента окончания предыдущей процедуры;

Результат процедур: проект ответа на обращение, направленный на согласование руководителю структурного подразделения.

3.6. Руководитель структурного подразделения проводит экспертизу, в том числе правовую, проекта ответа и направляет его исполнителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение трех дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: согласованный проект ответа на обращение либо возврат проекта ответа для устранения недостатков.

3.7. Исполнитель направляет согласованный проект ответа на подпись министру (в его отсутствие – исполняющему обязанности министра).

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: проект ответа, направленный на утверждение министру (заместителю министра).

3.8. Министр или заместители министра подписывают ответ на обращение заявителя и направляют в Отдел.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в срок, не превышающий двух дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: ответ на обращение.

3.9. Специалист Отдела регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день подписания ответа на обращение.

Результат процедуры: направленный ответ на обращение.

3.10. Продление срока рассмотрения обращения

3.10.1. Продление срока рассмотрения обращения возможно в случае если исполнителем установлено, что:

имеется необходимость направления дополнительного запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и материалов;

имеется необходимость проведения специальных исследований, комплексной проверки, в том числе с выездом на место;

решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц.

В указанных случаях исполнитель готовит обоснованный проект документа о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на согласование руководителю структурного подразделения.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется не менее чем за семь дней до окончания срока рассмотрения обращения.

Результат процедуры: направленный на согласование проект обоснования о продлении срока.

3.10.2. Руководитель структурного подразделения рассматривает проект документа, согласует его и направляет исполнителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: согласованный проект документа о продлении срока рассмотрения обращения.

3.10.3. Исполнитель направляет проект документа на утверждение министру (в его отсутствие – заместителю министра).

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: утвержденный документ о продлении срока рассмотрения обращения.

3.10.4. Министр (в его отсутствие – заместитель министра) рассматривает обоснование и устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: утвержденный документ о продлении срока.

3.10.5. Исполнитель извещает заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение пяти дней с момента принятия решения о продлении срока.

Результат процедуры: направленное гражданину уведомление о продлении срока.

3.10.6. После получения ответов на запросы, а также проведения специальных исследований, комплексной проверки, рассмотрение обращения производится в порядке, установленном пунктами 3.5 - 3.9 настоящего Регламента.

3.11. Личный прием граждан

3.11.1. Личный прием граждан проводится министром, первым заместителем министра, заместителями министра. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через сайт Министерства.

Запись и учет приема граждан ведется специалистом общего отдела Министерства в журнале учета приема граждан (приложение №1).

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в момент обращения заявителя.

Результат процедуры: предварительная запись на прием.

3.11.2. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан, иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

Процедуры, устанавливаемые настоящим подпунктом, осуществляются в ходе личного приема заявителя.

Результат процедур: регистрация содержания устного обращения в электронном документообороте.

3.11.3. В случае, если во время приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее структурное подразделение Министерства и рассматривается в порядке, предусмотренном пунктами 3.4 - 3.9 настоящего Регламента.

3.11.4. После отправки письменных ответов на обращения граждан, копии ответов вместе с обращениями граждан направляются в Общий отдел.

3.12. Рассмотрение обращений граждан, поступивших через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан

3.12.1. Обращение, поступившее через Интернет-приемную, регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном пунктами 3.2 – 3.9 настоящего Регламента.

3.12.2. Исполнитель по результатам рассмотрения обращения направляет заявителю ответ по почтовому адресу. При отсутствии почтового адреса, ответ дается по электронному адресу, о чем делается отметка на бумажной копии ответа.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания процедуры, предусмотренной пунктом 3.8 настоящего Регламента.

Результат процедуры: направленный заявителю ответ, отметка на бумажной копии ответа.

3.12.3. После отправки ответа на обращение копия ответа вместе обращением гражданина направляется в Общий отдел.

3.13. Направление обращений по подведомственности

3.13.1. Министр (в его отсутствие – исполняющий обязанности министра), рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Министерства, адресует его в структурное подразделение.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента регистрации обращения.

Результат процедуры: направленное в структурное подразделение.

3.13.2. Специалист структурного подразделения готовит письмо о направлении обращения по подведомственности и направляет вместе с обращением заявителя на согласование руководителю структурного подразделения.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение трех дней с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: направленный на согласование проект письма с обращением.

3.13.3. Руководитель структурного подразделения рассматривает проект письма, согласовывает и направляет на подпись министру (в его отсутствие – исполняющему обязанности министра).

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: согласованный проект письма, направленный министру (в его отсутствие – исполняющему обязанности министра).

3.13.4. Министр (в его отсутствие – исполняющий обязанности министра) подписывает письмо и передает вместе с обращением в Общий отдел.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: подписанное письмо с обращением заявителя, направленное в Общий отдел.

3.13.5. Специалист Общего отдела регистрирует письмо с обращением заявителя в электронном документообороте и направляет по подведомственности. Заявителю направляется копия зарегистрированного письма о направлении обращения по подведомственности.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: направленное по подведомственности письмо с обращением заявителя, уведомление заявителя о направлении письма по подведомственности.

3.14. Рассмотрение анонимных обращений

3.14.1. Исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа и передает обращение в Общий отдел.

Если в обращении, признанном анонимным, содержится информация о готовящихся, совершаемых или совершенных противоправных деяниях, ответственный исполнитель осуществляет процедуру, предусмотренную подпунктом 3.13.1 настоящего Регламента.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение трех дней с момента поступления обращения.

Результат процедуры: обращение, направленное в отдел делопроизводства.

3.14.2. Специалист Общего отдела регистрирует в электронном документообороте обращение с заключением и прекращает по нему производство. Обращение с заключением направляется в архив.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: прекращенное производство, переданное в архив обращение.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя: выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на них, подготовку решений на действия (бездействие) должностных лиц Министерства, проведение проверок.

Контролем за соблюдением исполнения административных процедур являются проводимые в установленном порядке проверки ведения делопроизводства.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется начальником структурного подразделения (в его отсутствие – лицом, его замещающим).

4.3. Министр (в его отсутствие – исполняющий обязанности министра) осуществляет контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей.

Начальник структурного подразделения (в его отсутствие – лицо, его замещающее), исполнитель несут персональную ответственность за несвоевременное и (или) ненадлежащее выполнение административных процедур, указанных в разделе 3 настоящего Регламента.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия), должностных лиц, а также принятых ими при предоставлении государственной услуги решений**

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия) сотрудников Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги, в Министерство.

5.2. Получатели государственной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

5.3. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 20 дней с момента получения обращения.

5.4. Жалоба получателей государственной услуги должна содержать следующую информацию:

- почтовый адрес, адрес электронной почты, фамилию, имя, отчество;

- наименование должности, фамилии, имени и отчества сотрудника Министерства (при наличии информации), действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия) и причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права;

- иные сведения, которые получатель государственной услуги считает необходимым сообщить.

5.5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы министр (в его отсутствие – исполняющий обязанности министра) принимает одно из следующих решений:

- признает действие (бездействие) должностного лица Министерства соответствующим законодательству и настоящему Регламенту и отказывает в удовлетворении жалобы;

- признает действие (бездействие) должностного лица Министерства не соответствующим законодательству и настоящему Регламенту полностью или частично и принимает решение об удовлетворении жалобы полностью или частично.

Уведомление о принятом решении направляется гражданину в течение трех дней по почтовому адресу, а в случае если жалоба представлена в форме электронного обращения - по почтовому адресу, указанному в электронном обращении и адресу электронной почты.

5.7. Жалоба получателя государственной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом действии (бездействии) - (в чем выразилось),

- отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой;

- отсутствия почтового адреса гражданина.

5.8. Решение об отказе в предоставлении услуги может быть обжаловано в Кабинете Министров Республики Татарстан.

Рассмотрение жалобы осуществляется в соответствии с Регламентом Кабинета Министров Республики Татарстан – Правительства Республики Татарстан, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 05.12.2005 № 563.

5.9. Решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства заинтересованные лица вправе обжаловать в судебном порядке в соответствии с главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Приложение №1

к Административному регламенту предоставления государственной услуги

по рассмотрению обращений граждан Министерством финансов Республики Татарстан

**Журнал учета приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес | Вопрос обращения | Результат | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение

(справочное)

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  Сулейманов Рифнур Хайдарович | 264-79-07  264-36-98 | Olga.Makarova-mf@tatar.ru |
| Заместитель министра  Зяббарова Елена Юрьевна | 264-79-07  264-36-98 | Olga.Makarova-mf@tatar.ru |
| Заместитель министра  Макарова Лариса Борисовна | 264-79-27  264-78-18 | K.Yadryshnikova@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

**Блок – схема**

**предоставления государственной услуги по рассмотрению**

**обращений граждан Министерства финансов Республики Татарстан**

Обращение граждан

Уведомление гражданина в случае продления срока рассмотрения обращения

Направление ответа гражданину

Отказ в рассмотрении обращения, уведомление гражданина

Подготовка ответа

Направление обращения по принадлежности в другие организации

Рассмотрение обращения

Направление обращения на рассмотрение в структурное подразделение

Устный ответ гражданину по существу поставленных вопросов

Подача гражданином письменного обращения

Рассмотрение обращения в ходе личного приема министром, заместителями министра

Рассмотрение обращения заместителями министра финансов Республики Татарстан

Рассмотрение обращения министром финансов Республики Татарстан

Прием и регистрация обращения в общем отделе

Электронной почтой

Лично

В ходе личного приема

Почтой

Запись на прием помощником министра, специалистом общего отдела

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