

Приложение  
к административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН			
Устно	Письменно		В электронной форме
Административное действие (процедура)	Срок выполнения административного действия	Ответственные за выполнение административного действия	Результат административного действия
Прием письменных обращений, доставленных: лично, нарочным, почтовым отправлением, факсимильной связью, по электронной почте, в том числе - через систему "Электронная приемная"	В день поступления не более 10 минут	Специалист по работе с обращениями граждан	Принятые обращения передаются на регистрацию в электронной программе
Регистрация обращений	В течение 3 дней	Специалист по работе с обращениями граждан	Обращения регистрируются в электронной программе и передаются государственному гражданскому служащему управления по работе с обращениями граждан для подготовки к первичному рассмотрению рассматривающим руководителем
Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)	В течение 3 дней	Специалист по работе с обращениями граждан	Поступление обращения к рассматривающему руководителю с регистрационно-учетной карточкой, проектом поручения, указания (резолуции)
Рассмотрение письменного обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем)	В течение 3 дней	Заместитель министра	Подписанные поручения, указания (резолуции) или сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу
Рассмотрение устного обращения должностным лицом, осуществляющим личный прием	Не более 30 минут	Специалист по работе с обращениями граждан	Подписанные поручения, указания (резолуции) по устному обращению

Направление обращения исполнителю	В течение 1 дня	Специалист по работе с обращениями граждан	Отправка исполнителю обращения с подписанным рассматривающим руководителем поручением, указанием (резолюцией)
Рассмотрение обращения исполнителем: Подготовка письменного ответа;	Не более 30 дней от даты регистрации	Должностное лицо	Подготовленный и подписанный ответ
Подготовка письменного ответа при продлении сроков;	Не более 60 дней в случае продления		Уведомление гражданина о продлении рассмотрения. Подготовленный и подписанный ответ
Направление уведомления гражданину о продлении сроков	Не более 3 дней от даты принятия решения о продлении		
Межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие:			
Переадресация обращений, не относящихся к компетенции органа государственной власти или должностного лица	В течение 7 дней	Должностное лицо	Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется автор обращения
Рассылка копии обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц	В течение 7 дней	Должностное лицо	Копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления
Запрос необходимой для рассмотрения обращения информации, документов и материалов от других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц	Не более 3 дней от даты принятия решения о запросе	Должностное лицо	Запрос необходимой для рассмотрения обращения информации, документов и материалов
Подготовка ответа по направленному в установленном порядке запросу другого государственного органа, органа	В течение 15 дней	Должностное лицо	Ответ на запрос. Предоставление информации, документов и материалов, за исключением документов и материалов,

местного самоуправления или должностного лица			составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну
Подготовка, при необходимости, предложений в соответствующие федеральные органы государственной власти в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия	Не более 7 дней от даты принятия решения о подготовке предложений	Должностное лицо	Письменное предложение в федеральный орган государственной власти
Направление ответа гражданину	В течение 1 дня	Специалист по работе с обращениями граждан	Отправка ответа гражданину на его почтовый или электронный адрес, указанный в обращении
Контроль : - Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков и административных процедур	В течение срока рассмотрения	Специалист по работе с обращениями граждан	Напоминание исполнителю в случае нарушения сроков или административных процедур
Возвращение на повторное рассмотрение обращения, рассмотренного с неполным исполнением поручений, указаний (резолуций) или ответа, оформленного с нарушением общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства	В течение 1 дня	Специалист по работе с обращениями граждан	Уведомление исполнителю о направлении проекта ответа на доработку
	В течение 3 дней	Рассматривающий	Указание (резолуция)
Оформление архивного дела по обращению	В течение 3 дней	Специалист по работе с обращениями граждан	Дело в архиве обращений граждан
Анализ обращений граждан	Ежеквартально	Отдел контроля качества и стандартизации МЗСО	Информационно-аналитические справки