

**Об утверждении Административного регламента  
Федерального агентства по рыболовству  
по предоставлению государственной услуги по организации  
приема граждан, обеспечению своевременного и полного  
рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и  
направлению ответов гражданам в установленный законодательством  
Российской Федерации срок**

В соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587), пунктом 5.12 Положения о Федеральном агентстве по рыболовству, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации 11 июня 2008 г. № 444 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 25, ст. 2979; № 42, ст. 4825; 2009, № 6, ст. 738; 2010, № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; 2011, № 47, ст. 6656) и пунктом 4 Правил разработки и утверждения административных

регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169) **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства по рыболовству по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу приказ Росрыболовства от 26 июля 2010 г. № 658 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по рыболовству по исполнению государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Минюстом России 20 августа 2010 г., регистрационный № 18208).

3. Административному управлению (О.В. Баранник) совместно с Управлением правового обеспечения (Е.С. Кац) направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Минюст России в 10-дневный срок со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

А.А. Крайний

Проект приказа внесен:

Административным управлением

---

Проект приказа согласован:

Управлением правового обеспечения

---

Утвержден  
приказом Росрыболовства  
от 2011 г. №

**Административный регламент  
Федерального агентства по рыболовству  
по предоставлению государственной услуги по организации  
приема граждан, обеспечению своевременного и полного  
рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и  
направлению ответов гражданам в установленный законодательством  
Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования

1. Административный регламент Федерального агентства по рыболовству по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями центрального аппарата, должностными лицами Федерального агентства по рыболовству (далее – Росрыболовство), территориальными управлениями Росрыболовства (далее – управления Росрыболовства) и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятии решений и подготовке ответов.

2. Положения Регламента распространяются на письменные, электронные и устные, индивидуальные и коллективные предложения,

заявления или жалобы (далее – обращения) граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

### Круг заявителей

3. Заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга), являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

### Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги

4. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги граждане обращаются:

лично в Росрыболовство (управления Росрыболовства);

по телефонам Росрыболовства (управлений Росрыболовства);

в письменном виде (почтой) в Росрыболовство (управления Росрыболовства);

в форме электронного документа, подписанного электронной подписью на адрес электронной почты Росрыболовства (управлений Росрыболовства).

5. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в электронной форме на официальном сайте Росрыболовства в сети Интернет и в федеральной государственной информационной системе

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в разделе «Федеральное агентство по рыболовству» государственная услуга «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок», а также, в случае обращения гражданина, предоставляется при личном приёме, по телефону или по электронной почте.

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Официальный сайт: <http://www.gosuslugi.ru>

Телефон горячей линии: 8 (800) 100-70-10

Федеральное агентство по рыболовству:

Место нахождения: 107996, г. Москва, Рождественский бульвар, д. 12.

Телефон: (495) 628-23-20.

Факс: (495) 628-19-04; (495) 987-05-54.

Номер телефона – автоинформатора (495) 628-23-20

Официальный сайт Росрыболовства: <http://www.fish.gov.ru>

Адрес электронной почты: [harbour@fishcom.ru](mailto:harbour@fishcom.ru)

график работы: понедельник	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00 - 12.45)
вторник	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00 - 12.45)
среда	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00 - 12.45)
четверг	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00 - 12.45)
пятница	9.00 - 16.45 (перерыв 12.00 - 12.45)
суббота	выходной
воскресенье	выходной

Справочные телефоны структурных подразделений Росрыболовства, ответственных за предоставление государственной услуги:

Административное управление - 8(495) 987 06 21;

Управление контроля, надзора и рыбоохраны – 8 (495) 987 05 86;

Управление международного сотрудничества – 8 (495) 621 69 47;

Управление науки и образования – 8 (495) 987 05 85;

Управление организации рыболовства – 8 (495) 987 05 43;

Управление правового обеспечения – 8 (495) 987 05 42;

Управление финансов – 8 (495) 987 05 84;

Управление экономики, имущественных отношений и перспективного развития – 8 (495) 987 05 95;

Управление целевых программ и инвестиций – 8 (495) 987 05 96;

Управление аквакультуры – 8 (495) 987 05 67;

Отдел государственной службы и кадров – 8 (495) 987 05 10.

6. Информация о местонахождении, контактных координатах управлений Росрыболовства (телефон, адрес с указанием почтового индекса, адрес электронной почты, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), представлена в приложении № 1 к Административному регламенту.

7. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

8. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается должностными лицами:

лично;

по телефону.

9. В любое время с момента приема документов гражданин имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

10. При информировании граждан по телефону должностные лица Росрыболовства (управлений Росрыболовства) предоставляют следующую информацию:

входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) обращения и прилагающиеся к ним материалы;

контактные телефоны должностных лиц Росрыболовства (управлений Росрыболовства), ответственных за исполнение поступивших от граждан обращений;

сведения о нормативных правовых актах, на основании которых осуществляется государственная услуга;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

о месте размещения на официальном сайте Росрыболовства информации о предоставлении государственной услуги;

необходимость представления недостающих документов и сведений;

о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Росрыболовства, а также должностных лиц Росрыболовства.

11. Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан предоставляется специалистами отдела делопроизводства Административного управления Росрыболовства (по телефонам: 8(495) 621 21 80; 8(495) 987 06 21).

понедельник - четверг 9.00 - 18.00 (перерыв 12.00 -12.45);

пятница – с 9.00 до 16.45 (перерыв 12.00 - 12.45).

12. Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании обращения.

13. Индивидуальное информирование о порядке предоставления государственной услуги при обращении граждан в Росрыболовство (управления Росрыболовства) осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой.

14. Публичное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется через средства массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах Росрыболовства (управлений Росрыболовства) в сети Интернет, на информационных стендах в Росрыболовстве (управлениях Росрыболовства).

15. Личный прием граждан руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений Росрыболовства осуществляется по рабочим дням в соответствии с утвержденными в установленном порядке графиками приема по адресу: г. Москва, Рождественский б-р, д. 12, д. 15.

Графики приема граждан подлежат опубликованию на официальном сайте Росрыболовства (управлений Росрыболовства) в сети Интернет.

Личный прием граждан руководителями, заместителями руководителей, начальниками структурных подразделений управлений Росрыболовства осуществляется по рабочим дням в соответствии с утвержденными в установленном порядке графиками приема по адресам местонахождения соответствующих управлений.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

16. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти,  
предоставляющего государственную услугу

17. Государственную услугу предоставляет Росрыболовство (управления Росрыболовства).

Результат предоставления государственной услуги

18. Результатом предоставления государственной услуги является:  
принятие решений и направление соответствующих ответов на обращения граждан;

принятие решений по обращениям граждан на личном приеме;

оставление обращений без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращений без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению. Решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

### Срок предоставления государственной услуги

19. Обращение гражданина, поступившее в Росрыболовство (управления Росрыболовства), рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

20. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росрыболовства (управлений Росрыболовства), направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

21. В исключительных случаях, а также в случае направления Росрыболовством (управлениями Росрыболовства) в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель (заместитель руководителя) Росрыболовства (управлений Росрыболовства) вправе продлить срок рассмотрения обращений не более чем на тридцать дней.

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

22. Предоставление государственной услуги осуществляется на основании и в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1; № 1, ст. 2; № 4, ст. 445);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173; № 31, ст. 4196; № 49, ст. 6409; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30, ст. 4600);

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828; № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6159;

2010, № 5, ст. 459; № 7, ст. 704; № 49, ст. 6413; № 51, ст. 6810; 2011, № 1, ст. 31; № 27, ст. 3866; № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730);

постановлением Правительства Российской Федерации от 11 июня 2008 г. № 444 «О Федеральном агентстве по рыболовству» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 25, ст. 2979; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; 2010, № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 32, ст. 4330; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935; № 47, ст. 6656; № 47, ст. 6660);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092; 2011, № 15, ст. 2131);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов

предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
в соответствии с нормативными правовыми актами  
для предоставления государственной услуги

23. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в Росрыболовство (управления Росрыболовства) в письменной или электронной формах, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

24. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование федерального органа исполнительной власти – Росрыболовство (управления Росрыболовства), в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись (электронную подпись) и дату.

25. Гражданин может представить обращение следующими способами:

а) лично представить обращение по адресу Росрыболовства (управления Росрыболовства);

б) направить обращение посредством почтовой связи по адресу Росрыболовства (управления Росрыболовства);

в) направить обращение в форме электронного документа, подписанного электронной подписью на адрес электронной почты Росрыболовства (управления Росрыболовства);

г) оформить заявление в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг

(функций)» в разделе «Федеральное агентство по рыболовству» государственная услуга «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов гражданам в установленный законодательством Российской Федерации срок».

26. При предоставлении государственной услуги Росрыболовство (управления Росрыболовства) не вправе требовать от гражданина:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Росрыболовства (управлений Росрыболовства), иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

27. Не подлежат приему документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

а) оформленные на иностранном языке;

б) имеющие подчистки либо приписки, зачёркнутые слова или иные не оговоренные в них исправления, документы исполненные карандашом, а также документы с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать содержание документов.

28. Не подлежат приему документы необходимые для предоставления государственной услуги, представленные в электронной форме:

а) не подписанные электронной подписью;

б) имеющие не оговоренные в них исправления;

в) не пригодные для восприятия с использованием электронной вычислительной техники.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
или отказа в предоставлении государственной услуги

29. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми  
и обязательными для предоставления государственной услуги

30. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной  
пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление  
государственной услуги

31. Предоставление государственной услуги осуществляется на  
бесплатной основе.

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

32. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении  
государственной услуги и при получении результата предоставления  
государственной услуги не должен превышать 30 (тридцати) минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется  
государственная услуга

33. Помещение, в котором осуществляется личный прием граждан,  
должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного  
обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим  
полномочия и сферу компетенции Росрыболовства (управлений  
Росрыболовства);

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Для ожидания приема и возможности оформления документов для граждан отводятся места, оборудованные стульями, столами и информационными стендами.

В местах предоставления государственной услуги по возможности выделяются парковочные места и создаются условия для обслуживания граждан-инвалидов.

#### Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

34. При рассмотрении обращения в Росрыболовстве (управлениях Росрыболовства) гражданин имеет право:

получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору гражданина;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся

сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в четвертом-восьмом абзацах пункта 18 Регламента, уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц Росрыболовства (управлений Росрыболовства) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

35. Должностное лицо Росрыболовства (управлений Росрыболовства), ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

36. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Росрыболовстве (управлениях Росрыболовства) являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

37. Гражданам обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Росрыболовства, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

38. Для получения государственной услуги в электронном виде гражданам представляется возможность направить обращение через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» путём заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и нормативным требованиям администрации указанной системы и обеспечивает идентификацию физического лица.

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» применяется автоматическая идентификация (нумерация) обращений; используется личный кабинет для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа гражданину в электронной форме.

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

39. Предоставление государственной услуги включает выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

40. Блок-схемы последовательности действий предоставления государственной услуги приведены в Приложении № 2.

#### Прием и регистрация обращения

41. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Росрыболовство (управления Росрыболовства), в том числе принятого в ходе личного приема, либо перенаправленного с сопроводительным документом из других государственных органов.

Если при поступлении обращения на адрес электронной почты Росрыболовства (управлений Росрыболовства) гражданином указан адрес электронной почты, то ему направляется уведомление о приеме обращения

или о мотивированном отказе в рассмотрении обращения по этому адресу, в случае использования гражданином федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функции)», указанное уведомление направляется в адрес личного кабинета пользователя федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функции)», после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

В трехдневный срок специалист отдела делопроизводства Административного управления Росрыболовства (соответствующего структурного подразделения управления Росрыболовства) регистрирует и ставит на контроль соответствующее требованиям обращение гражданина и вносит данные в регистрационную карточку СЭДО. В карточке обращения гражданина отражается информация о поступившем в Росрыболовство (управления Росрыболовства) обращении гражданина. При регистрации обращения вводится информация о гражданине, обратившемся в Росрыболовство (управления Росрыболовства), краткое содержание обращения.

В карточку также вносятся: резолюция, ответственный исполнитель, контрольный срок исполнения, дата и номер ответа на обращение гражданина.

42. Специалист отдела делопроизводства Административного управления Росрыболовства (соответствующего структурного подразделения Росрыболовства) в зависимости от содержания обращения гражданина:

в трехдневный срок со дня регистрации направляет письменное обращение гражданина соответствующим руководителям структурных подразделений Росрыболовства (управлений Росрыболовства) для рассмотрения и направления ответа автору обращения;

в семидневный срок со дня регистрации направляет обращение гражданина в организации, находящиеся в ведении Росрыболовства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, для рассмотрения и ответа.

В случае, если в поручении указаны несколько структурных подразделений Росрыболовства (управлений Росрыболовства), подлинник обращения направляется в структурное подразделение, указанное в резолюции первым или обозначенное словом «ответственный» и являющееся головным при рассмотрении обращения. Структурным подразделениям, являющимся соисполнителями по рассмотрению обращения, направляются его копии.

В семидневный срок со дня регистрации направляет обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росрыболовства, организаций, находящихся в ведении Росрыболовства (управлений Росрыболовства), в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

Направление обращений в другой федеральный орган исполнительной власти осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота или в форме документа на бумажном носителе.

### Рассмотрение обращения

43. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения в Росрыболовстве (управлениях Росрыболовства).

В случае, если в поручении указаны несколько структурных подразделений Росрыболовства (управлений Росрыболовства), соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного

исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

Подготовка проектов ответов по обращениям граждан в Росрыболовство (управления Росрыболовства) осуществляется ответственным исполнителем.

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

Исполнитель изучает письменное обращение и приложенные к нему материалы и при необходимости:

подготавливает проект запроса в иное структурное подразделение Росрыболовства (управления Росрыболовства), в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения.

По итогам рассмотрения обращения ответственный исполнитель до истечения срока исполнения поручения подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его в установленном порядке и направляет его на подпись должностному лицу Росрыболовства (управления Росрыболовства), в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Росрыболовства (управления Росрыболовства).

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

в случае принятия по результатам рассмотрения обращения правового акта, экземпляр принятого правового акта направляется гражданину;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, указаны дата отправки, регистрационный номер обращения.

Обращение считается рассмотренным, если дан ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель (заместитель руководителя), руководитель структурного подразделения Росрыболовства (управлений Росрыболовства), в пределах своей компетенции.

#### Направление ответа на обращение

44. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанного руководителем (заместителем руководителя), руководителем структурного подразделения Росрыболовства (управлений Росрыболовства), в пределах своей компетенции, ответа гражданину в отдел делопроизводства Административного управления Росрыболовства (соответствующее структурное подразделение управления Росрыболовства).

Специалист отдела делопроизводства Административного управления Росрыболовства (соответствующего структурного подразделения управления Росрыболовства) в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

Ответ на обращение граждан направляется в форме, в которой обращение было направлено в Росрыболовство (управления Росрыболовства).

В случае поступления коллективного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

После отправления ответа на обращение, соответствующее обращение снимается с контроля.

## Личный прием граждан

45. Основание для начала административной процедуры - поступление в Росрыболовство (управления Росрыболовства) обращения гражданина о личном приеме.

Подготовка проектов решений по вопросам, заданным при личном приеме граждан, осуществляется помощниками руководителя, заместителей руководителя и должностными лицами структурных подразделений Росрыболовства (управлений Росрыболовства).

Материалы, подготовленные к личному приему граждан, представляются руководителю (заместителю руководителя), начальнику структурного подразделения Росрыболовства (управлений Росрыболовства) осуществляющему личный прием граждан.

В случае отсутствия в назначенный день личного приема граждан руководителя (заместителя руководителя), начальника структурного подразделения Росрыболовства (управлений Росрыболовства) (командировка, отпуск), к которому обратился для личного приема гражданин, прием переносится на другой день или проводится иным уполномоченным должностным лицом Росрыболовства (управлений Росрыболовства), о чем гражданин должен быть уведомлен в форме, в которой обращение поступило в Росрыболовство (управление Росрыболовства).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Помощники руководителя, заместителей руководителя, либо должностное лицо структурного подразделения Росрыболовства (управлений Росрыболовства) фиксирует в журнале личного приема граждан (приложение № 3) дату приема, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес), краткое содержание обращения гражданина, фамилия, имя, отчество, должность лица, осуществляющего личный прием.

Если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема граждан, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в сроки, установленные настоящим Регламентом для письменных обращений граждан.

Если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росрыболовства (управлений Росрыболовства), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

Если в процессе личного приема гражданина выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям граждан. В этом случае выполняются административные процедуры регистрации и исполнения письменных обращений граждан в соответствии с пунктом 41 Регламента.

#### IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятия ими решений

46. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Текущий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом контроля исполнения поручений и протокола Административного управления (соответствующим структурным подразделением управления Росрыболовства).

Текущий контроль за исполнением обращений граждан включает:  
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль, в том числе с использованием СЭДО;

контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления государственной услуги, принятием решений ответственными исполнителями;

информирование структурных подразделений Росрыболовства (управлений Росрыболовства), ответственных исполнителей о соблюдении установленных сроков рассмотрения письменных обращений граждан;

снятие обращений граждан с контроля.

Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы.

## Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

47. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги также включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан. Плановые проверки контроля предоставления государственной услуги проводятся ежегодно, внеплановые – по мере поступления жалоб.

Проведение проверок осуществляется руководителем (заместителями руководителя), начальниками структурных подразделений Росрыболовства (управлений Росрыболовства). В ходе проведения проверок проверяется исполнение положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление государственной услуги, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений граждан.

По требованию указанных должностных лиц, проводящих проверку, ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом административные действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными обращениями граждан.

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

48. Должностные лица, ответственные исполнители структурных подразделений Росрыболовства (управлений Росрыболовства) несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги в соответствии с их должностными регламентами.

По результатам проведенных проверок и в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель структурного подразделения, обеспечивающего организацию работы по рассмотрению обращений граждан, осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

#### Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги

49. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путём направления обращений в Росрыболовство (управления Росрыболовства), а также путём обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги в вышестоящие органы государственной власти.

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

50. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица Росрыболовства (управлений Росрыболовства) по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе предоставления государственной услуги.

51. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Росрыболовства (управлений Росрыболовства), осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы:

вышестоящему должностному лицу Росрыболовства (управлений Росрыболовства);

руководителю (заместителю руководителя) Росрыболовства (управлений Росрыболовства).

52. Обращение (жалоба) подается в письменной, электронной формах, либо в ходе личного приема граждан руководителем (заместителями руководителя) Росрыболовства (управлений Росрыболовства).

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Росрыболовства (управлений Росрыболовства) либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись (электронную подпись) и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

53. Обращение (жалоба) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, должна быть рассмотрена, и на нее должен быть дан ответ по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в четвертом-восьмом абзацах пункта 18 Регламента.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) гражданина вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение (жалобу) в Росрыболовство (управления Росрыболовства).

54. Руководитель Росрыболовства (управлений Росрыболовства), либо уполномоченные на то лица, вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы) гражданина на срок не более чем тридцать дней в случае необходимости получения от гражданина и (или) других государственных

органов, органов местного самоуправления, организаций и граждан документов и материалов, без которых полное и всестороннее рассмотрение обращения (жалобы) невозможно.

55. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, вышестоящее должностное лицо, руководитель (заместитель руководителя) Росрыболовства (управлений Росрыболовства):

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления государственной услуги;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

56. Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) гражданина признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие за собой жалобу гражданина.

Гражданину направляется ответ о принятом решении в течение пяти дней со дня принятия решения в форме, в которой поступило обращение (жалоба).

57. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Росрыболовства (управлений Росрыболовства), осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке. Подведомственность и подсудность дела по соответствующей жалобе, а также сроки обращения с жалобой в суд определяются в соответствии с гражданско-процессуальным и арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
Федерального агентства по рыболовству  
по предоставлению государственной  
услуги по организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и полного  
рассмотрения обращений граждан,  
принятию по ним решений и  
направлению ответов гражданам в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок

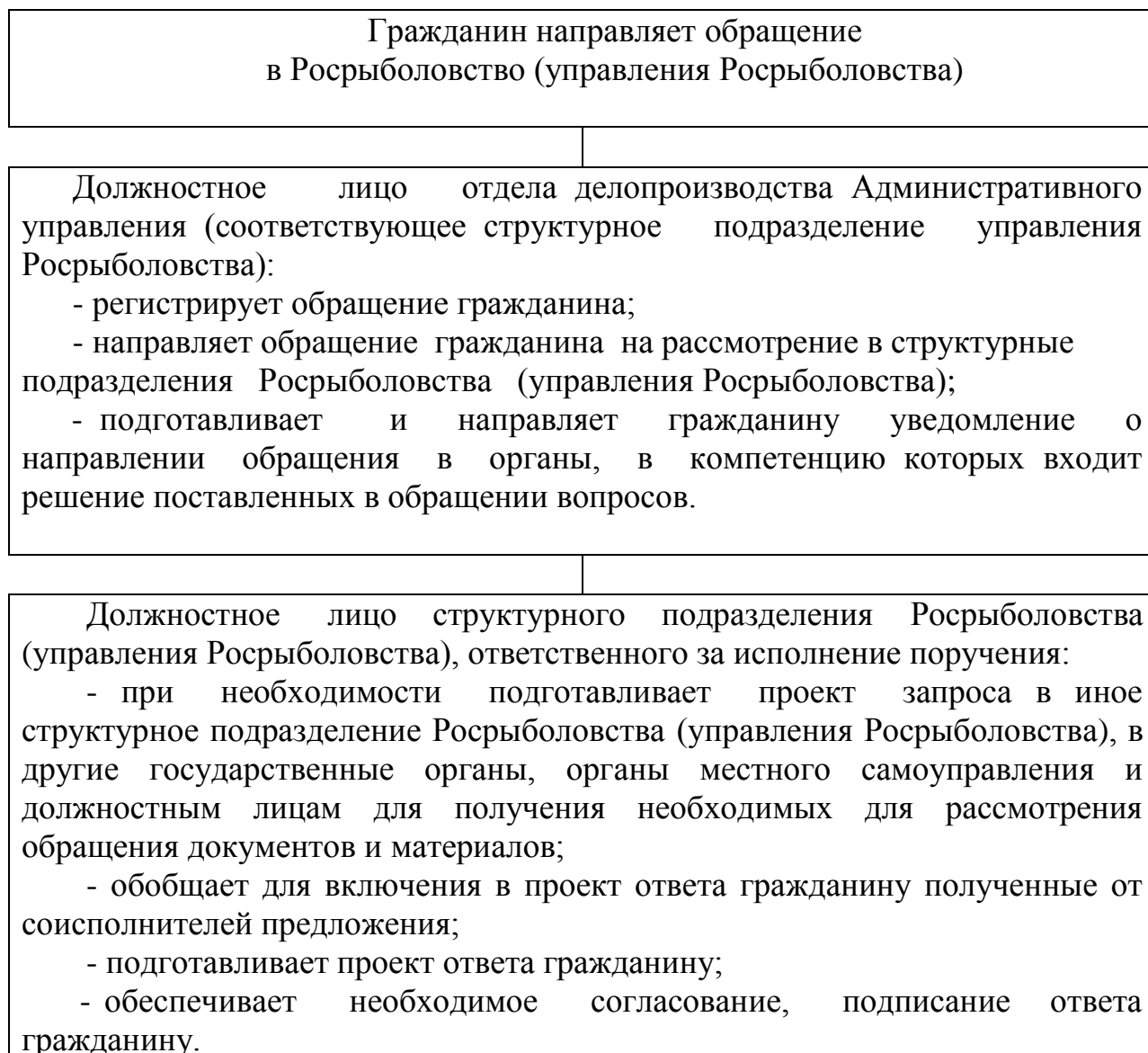
Территориальные управления Росрыболовства

Наименование территориального управления	Телефон/факс	Адрес с указанием почтового индекса	Адрес электронной почты	Адрес интернет-сайта
Амурское территориальное управление	+7 (4212) 45-08-01 / 45-08-01	680000, г. Хабаровск, ул. Ленина, д. 4	amur_fish@mail.ru	<a href="http://www.atu-fishcom.ru">http://www.atu-fishcom.ru</a>
Азово-Черноморское территориальное управление	+7 (863) 200-11-97 / 262-49-31	344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Береговая, 21в	uprav-ter@yandex.ru	<a href="http://www.ros-tov-fishcom.ru/">http://www.ros-tov-fishcom.ru/</a>
Ангаро-Байкальское территориальное управление	+7 (3012) 21-85-15 / 21-84-83	670000 Республика Бурятия, Улан-Удэ, ул. Смолина, д. 18	abturr@mail.ru	<a href="http://www.abturr.ru/">http://www.abturr.ru/</a>
Баренцево-Беломорское территориальное управление	+7 (8152) 79-81-29 / 79-81-29	183038, г. Мурманск, ул. Коминтерна, д. 7	murmansk@bbtu.ru	<a href="http://bbtu.ru/">http://bbtu.ru/</a>
Верхневолжское территориальное управление	+7 (4822) 34-35-91 / 34-25-30	170100, г. Тверь, ул. Вокзальная, д. 1	<a href="mailto:vvtu@vvtu.ru">vvtu@vvtu.ru</a>	<a href="http://www.vvtu.ru">http://www.vvtu.ru</a>
Верхнеобское территориальное управление	+7 (383) 221-36-69 / 221-44-90	630700, г. Новосибирск, ул. Писарева, д. 1	uprav-nsk@mail.ru	<a href="http://vtu-nsk.ru/">http://vtu-nsk.ru/</a>
Волго-Каспийское территориальное управление	+7 (8512) 61-69-10 / 61-69-16	414052, г. Астрахань, ул. Яблочкова, д. 38-а	vk-ter-upr@mail.ru	<a href="http://www.vkterupr.ru">http://www.vkterupr.ru</a>
Двинско-Печорское территориальное управление	+7 (8182) 68-62-98 / 68-58-66	163030, г. Архангельск, пр. Ленинградский, д. 320	arhfish@yandex.ru	<a href="http://www.arhfish.ru">www.arhfish.ru</a>
Енисейское территориальное управление	+7 (391) 236-19-30 / 236-	660093, г. Красноярск, о.	krasnoyarsk@enisey-rosfish.ru	<a href="http://www.enisey-rosfish.ru">http://www.enisey-rosfish.ru</a>

управление	57-27	Отдыха, стр. 19, а/я 25492		
Западно-Балтийское территориальное управление	8 (401) 299-2-20 / 299-22-21	236023 Калининград, ул. Кирова, д. 15	zbtb@mail.ru	<a href="http://www.zbtu39.ru">http://www.zbtu39.ru</a>
Западно-Каспийское территориальное управление	+7 (8722) 52-01-35 / 52-01-36	367000, г. Махачкала, ул. Даниялова, д. 26	zk-ter-upr@mail.ru	<a href="http://www.zktu.ru">http://www.zktu.ru</a>
Ленское территориальное управление	+7 (4112) 36-63-45 / 32-13-31	677027, г. Якутск, ул. Каландаришвили, д. 5	ltu.far@rambler.ru	<a href="http://ltufar.ru/">http://ltufar.ru/</a>
Московско-Окское территориальное управление	+7 (499) 611-11-85 / 611-35-09	117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 39а	moktu@mail.ru	<a href="http://www.moktu.ru/">http://www.moktu.ru/</a>
Нижеобское территориальное управление	+7 (3452) 338-566 / 333-603	625016, г. Тюмень, ул. 30 лет Победы, д. 52	notur@mail.ru	<a href="http://www.noturfish.ru/">http://www.noturfish.ru/</a>
Охотское территориальное управление	8 (4132) 60-84-57 / 64-33-67	685030, Магадан, ул.Гагарина, д. 25А	office@magfishcom.ru	<a href="http://www.magfishcom.ru/">http://www.magfishcom.ru/</a>
Приморское территориальное управление	+7 (423) 226-88-60 / 226-72-98	690091, г. Владивосток, ул. Петра Великого, д. 2	<a href="mailto:primerdep@primfishcom.ru">primerdep@primfishcom.ru</a>	<a href="http://prim-gkr.ru/">http://prim-gkr.ru/</a>
Сахалино-Курильское территориальное управление	+7 (4242) 75-23-26 / 75-23-26	693006, г. Южно-Сахалинск, ул. Емельянова, д. 43-а	office@sktufar.ru	<a href="http://www.sktufar.ru">www.sktufar.ru</a>
Северо-Восточное территориальное управление	+7 (4152) 23-58-01 / 46-76-46	683009, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Академика Королева, д. 58	<a href="mailto:svrybolovstvo@inbox.ru">svrybolovstvo@inbox.ru</a>	<a href="http://www.terkamfish.ru/">http://www.terkamfish.ru/</a>
Северо-Западное территориальное управление	+7 (812) 312-55-49 / 571-41-00	190000, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, д. 18/20	szyr@mail.ru	<a href="http://www.sztuspb.ru">www.sztuspb.ru</a>
Средневолжское территориальное управление	+7 (846) 270 9733 / 372-2662	443086, г. Самара, ул. Гая, 45	rosribolovstvo@mystep.ru	<a href="http://www.samarafish.ru">http://www.samarafish.ru</a>

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
Федерального агентства по рыболовству  
по предоставлению государственной  
услуги по организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и полного  
рассмотрения обращений граждан,  
принятию по ним решений и  
направлению ответов гражданам в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок

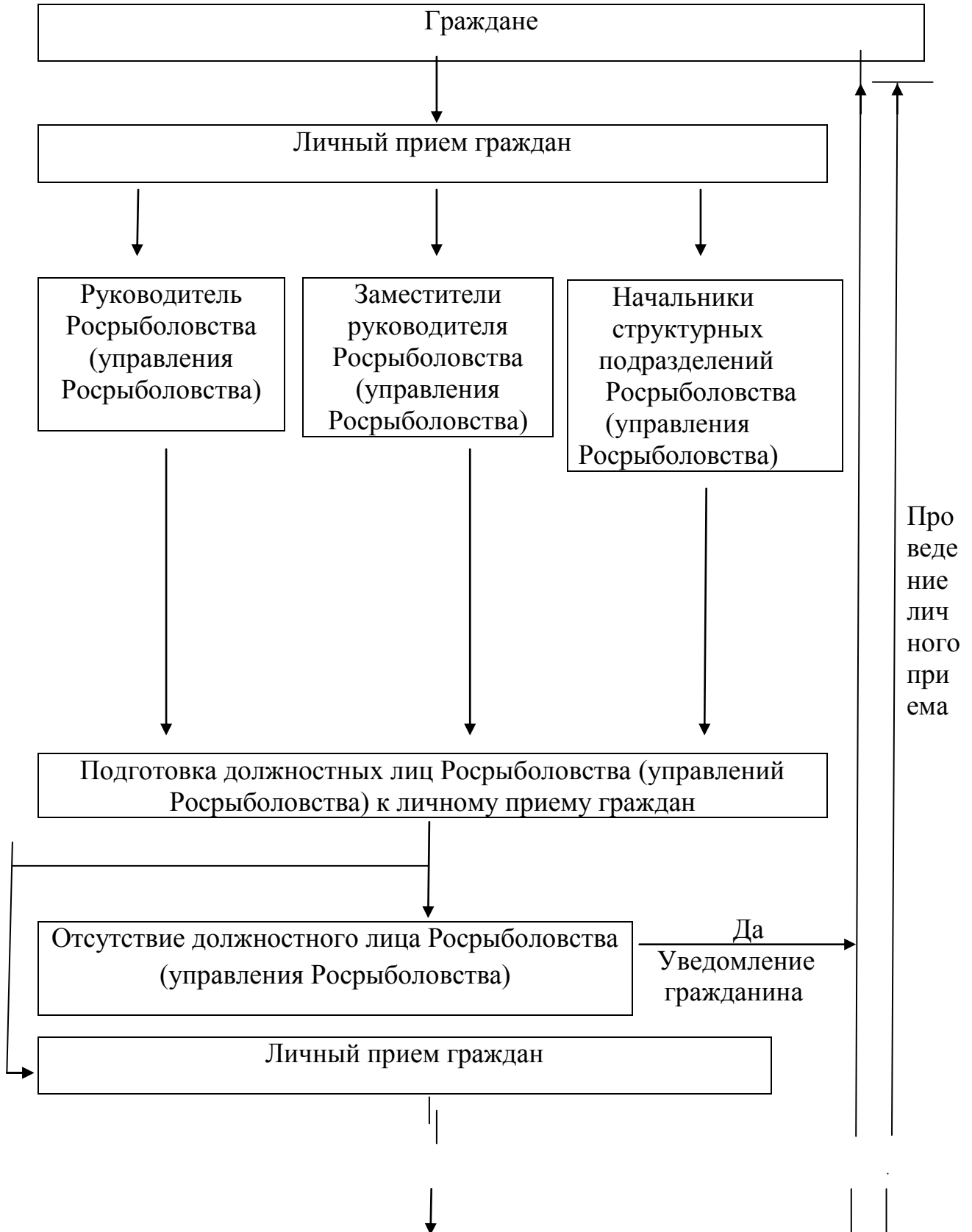
Блок-схема предоставления государственной услуги в части рассмотрения  
обращений граждан, принятия по ним решений и направление ответа  
гражданам



Должностное лицо отдела делопроизводства Административного управления (соответствующее структурное подразделение управления Росрыболовства):

- проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер;
- направляет ответ на обращение гражданину в форме, в которой оно было направлено в Росрыболовство (управления Росрыболовства);
- снимает обращение с контроля.

Блок- схема  
последовательности действий предоставления государственной услуги в  
части организации и проведения личного приема граждан в Росрыболовстве  
(управлениях Росрыболовства)





Приложение № 3  
к Административному регламенту  
Федерального агентства по рыболовству  
по предоставлению государственной  
услуги по организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и полного  
рассмотрения обращений граждан,  
принятию по ним решений и  
направлению ответов гражданам в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок

Журнал личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес	Краткое содержание устного обращения	Решение вопроса	Фамилия, имя, отчество должность лица, осуществля ющего личный прием	Примечание