

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА**

**ПРИКАЗ**  
**от 1 июня 2012 г. N 196**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ МИГРАЦИОННОЙ СЛУЖБОЙ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН,  
ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ РАССМОТРЕНИЯ  
ИХ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ С УВЕДОМЛЕНИЕМ ГРАЖДАН  
О ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК**

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" [<\\*>](#), [Положением](#) о Федеральной миграционной службе, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 19 июля 2004 г. N 928 [<\\*>](#), приказываю:

-----  
[<\\*>](#) Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196.

[<\\*>](#) Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 30, ст. 3150; 2005, N 19, ст. 1786; N 52, ст. 5687; 2006, N 32, ст. 3534; 2007, N 13, ст. 1540; N 19, ст. 2342; N 20, ст. 2393; N 31, ст. 4020; N 50, ст. 6252; 2008, N 10, ст. 906; N 36, ст. 4086; 2009, N 21, ст. 2553, N 44, ст. 5193; 2011, N 44, ст. 6240; N 49, ст. 7266; 2012, N 12, ст. 1387.

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу [приказ](#) ФМС России от 8 июня 2009 г. N 138 "Об утверждении Административного регламента Федеральной миграционной службы по исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан" [<\\*>](#).

-----  
[<\\*>](#) Зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 13 июля 2009 г., регистрационный N 14324.

Директор  
К.О.РОМОДАНОВСКИЙ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ МИГРАЦИОННОЙ СЛУЖБОЙ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН,  
ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ РАССМОТРЕНИЯ  
ИХ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ С УВЕДОМЛЕНИЕМ ГРАЖДАН  
О ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК**

I. Общие положения

Предмет регулирования

1. Административный регламент предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок <\*>, определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги Федеральной миграционной службой, ее территориальными органами и их структурными подразделениями <\*\*\*>.

-----  
<\*> Далее - "Административный регламент", "государственная услуга" соответственно.

<\*\*\*> Далее - "территориальные органы".

Положения Административного регламента не распространяются на порядок организации приема граждан и рассмотрения их обращений по вопросам предоставления иных государственных услуг ФМС России.

Заявители

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства и организациям <\*>, за исключением случаев, по которым правоотношения регламентируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

-----  
<\*> Далее - "граждане", "заявители".

Требования к порядку информирования о предоставлении  
государственной услуги

Информация о месте нахождения и графике работы  
федерального органа исполнительной власти, предоставляющего  
государственную услугу

3. Место нахождения приемной Федеральной миграционной службы: г. Москва, ул. В. Радищевская, д. 4, стр. 1, кабинет 107.

График (режим) работы приемной ФМС России:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 10 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;

пятница - с 10 часов 00 минут до 16 часов 00 минут;

суббота - с 10 часов 00 минут до 13 часов 00 минут.

4. Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в приемную ФМС России осуществляется по адресу: г. Москва, ул. В. Радищевская, д. 4, стр. 1.

Часы личного приема устных и письменных обращений участвующих в исполнении государственной услуги сотрудников уполномоченных подразделений территориальных органов:

понедельник: 10.00 - 13.00 и 13.45 - 17.00;

вторник: 10.00 - 13.00 и 13.45 - 17.00;

среда: 10.00 - 13.00 и 13.45 - 17.00;

четверг: 10.00 - 13.00 и 13.45 - 17.00;  
пятница: 10.00 - 13.00 и 13.45 - 16.00;  
суббота: 10.00 - 13.00;  
воскресенье - выходной день.

С учетом интересов граждан, временных и климатических условий, а также особенностей административно-территориального деления субъекта Российской Федерации допускается изменение часов приема, но при этом прием должен быть организован таким образом, чтобы избежать образования очередей.

5. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу ФМС России: 107078, г. Москва, Боярский переулок, д. 4.

6. Обращения в ФМС России и ее территориальные органы в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России [www.fms.gov.ru](http://www.fms.gov.ru) или сайтах территориальных органов ФМС России.

Обращения в форме электронного документа направляются в территориальные органы также по адресам электронной почты.

7. Телефоны справочной службы ФМС России: 698-00-78; 636-98-02, 636-96-62 (по вопросам предоставления государственных услуг).

8. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах территориальных органов, адресах их официальных сайтов в сети Интернет, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте ФМС России в сети Интернет: [www.fms.gov.ru](http://www.fms.gov.ru) и в [приложении N 1](#) к Административному регламенту.

В ФМС России, территориальных органах в доступных для граждан местах устанавливаются ящики для приема письменных обращений граждан. Выемка корреспонденции из ящиков производится подразделением делопроизводства не реже двух раз в день.

#### Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги

9. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте ФМС России в сети Интернет ([www.fms.gov.ru](http://www.fms.gov.ru)), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), в средствах массовой информации и информационных материалах (брошюрах, буклетах), а также предоставляется в ходе личного приема сотрудниками органов внутренних дел, прикомандированных к ФМС России, федеральными государственными гражданскими служащими или работниками ФМС России и ее территориальных органов.

-----  
<\*> Далее - "Единый портал".

<\*\*\*> Далее - "сотрудники".

10. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

11. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается сотрудниками ФМС России и ее территориальных органов непосредственно на личном приеме, а также по телефону.

12. При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники ФМС России и ее территориальных органов должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Сотрудники ФМС России, ее территориальных органов, участвующие в предоставлении государственной услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

13. По телефонам справочных служб ФМС России и ее территориальных органов предоставляется следующая информация:

график приема граждан директором ФМС России (заместителями директора ФМС России), начальниками структурных подразделений центрального аппарата ФМС России и руководителями (заместителями руководителя) территориальных органов;

почтовый, электронный адреса для направления письменных обращений в ФМС России и ее территориальные органы;

почтовые адреса, справочные телефоны ФМС России и ее территориальных органов;

о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц ФМС России и ее территориальных органов, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени и отчестве сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

14. Информация общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) может предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

15. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение сведений о стадии рассмотрения обращения посредством телефонной связи, по информационным системам общего пользования или посредством личного посещения уполномоченного подразделения центрального аппарата ФМС России (уполномоченных подразделений территориальных органов) <\*>.

-----  
<\*> Далее - "уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений".

Телефон уполномоченного подразделения ФМС России по рассмотрению обращений для получения информации о ходе рассмотрения обращения: (495) 636-94-34.

Телефоны уполномоченных подразделений территориальных органов по рассмотрению обращений для получения информации о ходе рассмотрения обращения указаны в [приложении N 1](#) к Административному регламенту.

16. Помещения приемной ФМС России (территориального органа) оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

адрес официального сайта ФМС России в сети Интернет и соответствующего территориального органа;

номера телефонов справочной службы, факсов, адреса электронной почты ФМС России и соответствующего территориального органа;

образцы оформления письменных обращений и требования к ним.

17. На официальном сайте ФМС России и официальных сайтах ее территориальных органов также подлежат размещению перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции ФМС России и ее территориальных органов, и ответы на них.

18. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официальных сайтов ФМС России и ее территориальных органов.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

19. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

### Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

20. Предоставление государственной услуги осуществляется ФМС России и ее территориальными органами.

21. Органы, предоставляющие государственную услугу, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

### Результат предоставления государственной услуги

22. Результатом предоставления государственной услуги являются:

ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;

уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов граждан; оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов в случаях, установленных [пунктами 42 - 44](#) Административного регламента.

#### Сроки предоставления государственной услуги

23. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня их регистрации.

В случаях, когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов, а также в случаях направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения материалов общий срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен директором (заместителем директора) ФМС России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа, должностным лицом ФМС России (территориального органа) или уполномоченным на то лицом, но не более чем на тридцать дней с одновременным направлением заявителю уведомления с указанием причин продления.

24. Обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, рассматриваются в срок, указанный в поручении. Если в качестве срока исполнения установлен период времени, началом его считается дата подписания поручения.

25. Обращения, поступившие из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, рассматриваются в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации в ФМС России, ее территориальном органе.

26. При рассмотрении обращения в ходе личного приема в случаях, предусмотренных [пунктом 135](#) Административного регламента, решение принимается незамедлительно.

27. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ФМС России, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченным подразделением ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение.

28. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

30. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

31. Сроки рассмотрения исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

32. Срок рассмотрения аналогичного обращения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. При этом в ответе гражданину обязательна ссылка на все приобщенные обращения и адресаты (если они имеются), откуда они получены.

Аналогичное обращение, то есть второе (и последующее) обращение гражданина по одному и тому же вопросу, при условии, что срок рассмотрения первого обращения еще не истек, в том числе копия обращения этого гражданина, поступившая из другого государственного органа или органа местного самоуправления, приобщается к материалам первого обращения.

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

33. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

**Законом** Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" <\*>;

<\*> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772.

Федеральным **законом** от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" <\*>;

<\*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196.

Федеральным **законом** от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" <\*>;

<\*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, ст. 4196; N 49, ст. 6409; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701.

Федеральным **законом** от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" <\*>;

<\*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291.

Федеральным **законом** от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" <\*>;

<\*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061.

**Указом** Президента Российской Федерации от 19 июля 2004 г. N 928 "Вопросы Федеральной миграционной службы" <\*>;

<\*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 30, ст. 3150; 2005, N 19, ст. 1786; N 52, ст. 5687; 2006, N 32, ст. 3534; 2007, N 13, ст. 1540; N 19, ст. 2342; N 20, ст. 2393; N 31, ст. 4020; N 50, ст. 6252; 2008, N 10, ст. 906; N 36, ст. 4086; 2009, N 21, ст. 2553; N 44, ст. 5193; 2011, N 44, ст. 6240; N 49, ст. 7266.

**постановлением** Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" <\*>;

<\*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; 2009, N 12, ст. 1429; N 25, ст. 3060; N 41, ст. 4790; N 49, ст. 5970; 2010, N 22, ст. 2776; N 40, ст. 5072; 2011, N 34, ст. 4986; N 35, ст. 5092.

**постановлением** Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" <\*>;

<\*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443; N 19, ст. 2346; N 25, ст. 3060; N 47, ст. 5675; N 49, ст. 5970; 2010, N 9, ст. 964; N 22, ст. 2776; N 40, ст. 5072; 2011, N 15, ст. 2131; N 34, ст. 4986; N 35, ст. 5092.

**постановлением** Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг";

**приказом** МВД России от 2 декабря 2005 г. N 983 "Об утверждении Типового положения о территориальном органе Федеральной миграционной службы" <\*>.

<\*> Зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 13 декабря 2005 года, регистрационный N 7269.



необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами  
для предоставления государственной услуги

34. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное: в письменном виде по почте в ФМС России или ее территориальные органы; электронной почтой в территориальные органы; на официальный сайт ФМС России или официальные сайты ее территориальных органов в форме электронного документа или электронного сообщения; лично в приемную ФМС России или ее территориального органа.

35. Граждане могут направлять в ФМС России или ее территориальные органы как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

36. В обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (ФМС России), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

37. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение может быть принято без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

38. Обращение гражданина, поступившее в ФМС России, ее территориальные органы в форме электронного документа, должно соответствовать требованиям, установленным [пунктом 36](#) Административного регламента, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

39. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ, если ответ на обращение не может быть дан устно в ходе личного приема.

40. ФМС России и ее территориальные органы не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

41. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
или отказа в предоставлении государственной услуги

42. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в обращении, поступившем в форме электронного документа или электронного сообщения, не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директором (заместителем директора) ФМС России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа либо уполномоченным должностным лицом ФМС России, территориального органа может быть принято решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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 в десятидневный срок со дня регистрации о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

в обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ФМС России или ее территориальным органом многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директором (заместителем директора) ФМС России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФМС России (территориальный орган) или одному и тому же должностному лицу ФМС России (территориального органа).

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается ФМС России, ее территориальным органом в порядке, установленном Административным регламентом.

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

44. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения, помимо оснований, указанных в [пункте 42](#) Административного регламента, являются:

указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

некорректность содержания электронного сообщения;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

45. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

#### Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

46. Иные услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

47. Предоставление государственной услуги в ФМС России и ее территориальных органах осуществляется бесплатно.

#### Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и личного приема

48. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче письменного обращения не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания заявителем в очереди при подаче дополнительных документов к обращению, запроса на получение информации, консультации, итоговых решений не должно превышать 15 минут.

49. Время ожидания личного приема к уполномоченному должностному лицу ФМС России (территориального органа) не должно превышать, как правило, 20 минут.

#### Срок и порядок регистрации обращения

50. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в



ФМС России и ее территориальные органы в порядке, установленном [пунктами 68 - 76](#) Административного регламента.

Требования к помещениям,  
в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания, приема заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

51. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

52. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

53. Здание (строение), в котором расположено уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

54. Центральный вход в здание, где располагается уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.

55. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания в уполномоченном подразделении ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

При наличии технической возможности места ожидания оборудуются "электронной системой управления очередью", а при ее отсутствии организовывается предварительная запись заинтересованных лиц по телефону и (или) электронной почте.

56. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечивается телефонной связью, копировальной техникой.

Показатели доступности и качества государственной услуги

57. Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения ФМС России, ее территориальными органами имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, 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 на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в Административном регламенте;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

58. Должностные лица ФМС России и ее территориальных органов обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

59. Конфиденциальные сведения, ставшие известными при рассмотрении обращений граждан должностным лицам ФМС России и ее территориальных органов, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в

связи с его обращением в ФМС России и ее территориальные органы с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

60. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц ФМС России, ее территориальных органов в ходе предоставления государственной услуги;

полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги.

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

61. Гражданам обеспечивается возможность:

получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ФМС России и ее территориальных органов, а также на Едином портале;

получения на официальном сайте ФМС России и ее территориальных органов, а также на Едином портале текста Административного регламента в электронном виде;

в целях получения государственной услуги представлять обращения и при необходимости иные документы в электронном виде с использованием официального сайта ФМС России или ее территориального органа, а также Единого портала.

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

Перечень административных процедур

62. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

регистрация, первичная проверка письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

переадресация, подготовка к рассмотрению письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме;

особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в ФМС России и ее территориальных органах;

оформление дел по обращениям граждан;

личный прием граждан;

аналитическая работа ФМС России по обращениям граждан.

63. Блок-схемы последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями граждан, при организации и проведении личного приема граждан в ФМС России и ее территориальных органах представлены в [приложениях N 2 - 4](#) к Административному регламенту.

Прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

64. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление письменного обращения гражданина в ФМС России (территориальный орган) или обращения гражданина в электронной форме.

65. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется сотрудниками структурного

подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственного за прием корреспонденции, и включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных автором вложений и приложений.

Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором документов, составляется акт, в учетную форму вносятся соответствующие отметки.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

Конверты с пометкой "лично директору", "лично руководителю", не вскрывая, передаются ответственному должностному лицу для доклада директору ФМС России (руководителю территориального органа).

66. Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются сотрудникам уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений для регистрации.

67. Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России или ее территориального органа, а также направленные по адресу электронной почты территориального органа, поступают в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений и переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном Административным регламентом для работы с письменными обращениями граждан.

#### Регистрация, первичная проверка письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

68. Регистрация письменных обращений граждан производится сотрудниками уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений в течение трех дней с даты их поступления в ФМС России (территориальный орган).

Регистрация обращений осуществляется в регистрационно-контрольной форме в журнале учета письменных обращений граждан либо в автоматизированной информационной системе <\*>.

-----  
<\*> Далее - "учетная форма".

Автоматизированная информационная система должна обеспечивать проверку обращений на повторность, надежное хранение не менее пяти лет всех сведений об обращениях, перечисленных в [пункте 72](#) Административного регламента, а также подсчет и обобщение статистических данных.

В случае приема обращения непосредственно в приемной ФМС России (территориального органа), по просьбе гражданина, на втором экземпляре обращения проставляется отметка о получении и дата. При этом сотрудником, принявшим обращение, разъясняется гражданину о регистрации обращений в течение трех дней с момента поступления в ФМС России (территориальный орган).

69. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

При использовании автоматизированной информационной системы обращения регистрируются в хронологическом порядке.

При журнальном учете журнал учета письменных обращений граждан делится на разделы, каждый из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии автора обращения (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера 1. Перед регистрационным номером проставляется первая буква фамилии автора обращения. Регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений.

70. Регистрационный номер и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, который проставляется на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте либо на оборотной стороне первого листа в левом нижнем углу.

Если обращение поступило из организации, то указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме организации.

Обращение гражданина, поступившее с сопроводительным письмом должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, учитывается по фамилии гражданина, с указанием фамилии должностного лица, направившего обращение, в графе "Примечание" учетной формы.

71. Сотрудник, в обязанности которого входит регистрация обращений граждан, определяет вид поступившего обращения (предложение, заявление или жалоба).

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность ФМС России и (или) ее территориальных органов, по 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.

72. В учетную форму вносятся следующие основные реквизиты обращения заявителя:

наименование вида обращения, с отдельным выделением начальной буквы вида обращения (предложение - П, заявление - З, жалоба - Ж);

фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый (электронный) адрес;

дата регистрации обращения, регистрационный номер;

количество листов обращения и наличие приложений;

сведения о повторности или многократности обращения;

краткое содержание обращения;

подразделение-исполнитель;

срок исполнения обращения;

резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

движение обращения;

дата и результат рассмотрения обращения.

73. Повторному обращению заявителя присваивается очередной регистрационный номер. В учетной форме делается отметка "повторно" и в соответствующей графе учетной формы указывается регистрационный номер предыдущего обращения.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный [законодательством](#) срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

74. Повторные и многократные обращения докладываются уполномоченному должностному лицу с приложением материалов по предыдущим обращениям.

75. Анонимное обращение - письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, его направившего, - регистрируется и учитывается в отдельном разделе журнала учета письменных обращений, а при использовании автоматизированной информационной системы в соответствующем реквизите проставляется слово "анонимное".

Анонимные обращения рассматриваются руководителем уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений, его заместителем и списываются на основании резолюции директора (заместителя директора) ФМС России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа, должностного лица либо уполномоченного на то лица на служебной записке.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в соответствующее подразделение ФМС России, территориального органа или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетной форме делается соответствующая отметка.

76. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а также текст которых не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном Административным регламентом.

По обращению, некорректному по содержанию, автору направляется уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

Переадресация, подготовка  
к рассмотрению письменных обращений граждан и обращений  
граждан, поступивших в электронной форме

77. Письменное обращение с приложенными материалами (в случае их наличия), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФМС России, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

78. Руководитель уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений, его заместители, а также должностное лицо ФМС России (территориального органа) при переадресации письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу могут запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

79. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

80. Обращения граждан, поступившие в ФМС России, уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений, могут направляться для рассмотрения и принятия решения в территориальные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. О результатах рассмотрения таких обращений территориальные органы ФМС России информируют уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений с приложением копии ответа заявителю.

81. ФМС России, территориальные органы по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления сведений.

82. Поступившие в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений, а также должностному лицу ФМС России обращения после их регистрации в зависимости от содержания докладываются директору (заместителю директора) ФМС России, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа либо направляются в соответствующие структурные подразделения центрального аппарата ФМС России, территориальных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

83. Обращения, поступившие на рассмотрение в ФМС России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации и других органов государственной власти, исполнение которых поставлено на контроль в названных органах или в случае указания на необходимость информирования названных органов о результатах их рассмотрения, а также обращения органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, содержащие указание на нарушение законодательства Российской Федерации заместителями директора ФМС России, начальниками структурных подразделений центрального аппарата ФМС России, докладываются директору ФМС России в течение одного дня с момента регистрации уполномоченным подразделением ФМС России по рассмотрению обращений.

84. Директор (заместитель директора) ФМС России, руководитель (заместитель руководителя) территориального органа, начальники структурных подразделений центрального аппарата ФМС России (территориального органа), руководитель уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений, его заместитель принимают решение в трехдневный срок со дня регистрации обращений, поступивших на их имя, в форме резолюции, которая размещается на первом листе обращения на свободном от текста месте. Если резолюция написана на отдельном листе бумаги, то на ней указываются дата и регистрационный номер рассмотренного обращения.

В резолюции по обращению определяются исполнитель и срок его рассмотрения, а также необходимость осуществления контроля.

85. Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ФМС России (территориального органа), не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

86. Сотрудник, в обязанности которого входит регистрация поступающих обращений, переносит в учетную форму содержание резолюции и направляет обращение на исполнение согласно резолюции.

87. Согласно резолюции директора (заместителя директора) ФМС России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа, начальника структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (в части компетенции) копии обращения направляются в соответствующие структурные подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, для подготовки ответа в десятидневный срок.

88. Обращение, поступившее на имя начальника структурного подразделения центрального аппарата ФМС

России (территориального органа), в соответствии с его резолюцией направляется исполнителям для подготовки ответа.

89. В случае если структурное подразделение центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственное за рассмотрение письменного обращения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений служебной запиской с соответствующим обоснованием.

Если обращение направлено на рассмотрение в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) ФМС России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа вопрос об изменении структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственного за рассмотрение письменного обращения, в обязательном порядке повторно докладывается служебной запиской или лично директору ФМС России (руководителю территориального органа), заместителю директора ФМС России (заместителю руководителя территориального органа), давшим поручение.

В случае изменения резолюции директором (заместителем директора) ФМС России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа обращение направляется в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений для внесения изменений в сведения, содержащиеся в учетной форме, и направления обращения гражданина новому исполнителю.

90. Передача обращения согласно резолюции директора ФМС России или его заместителей из одного структурного подразделения центрального аппарата ФМС России в другое осуществляется через уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений. В учетную форму вносится необходимая информация, после чего обращение передается на исполнение в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России по принадлежности.

91. Согласно резолюции директора ФМС России или его заместителей о проведении проверки по фактам, изложенным в обращении, копия обращения (с приложенными к нему материалами и документами, содержащими сведения об обстоятельствах, имеющих значение для подготовки заключения) подлежит направлению уполномоченным подразделением ФМС России по рассмотрению обращений в соответствующие территориальные органы для представления заключения в десятидневный срок. В запросе может содержаться указание на необходимость представления копий документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Заключение составляется в произвольной форме, должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки, в том числе решение о списании материалов в дело. Заключение подписывается сотрудником, производившим проверку, и утверждается начальником структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа.

Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности сотрудников ФМС России, территориального органа, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении указываются меры, принятые в отношении виновных лиц. Документы о принятии таких мер либо их копии (соответствующие выписки) прилагаются к материалам проверки.

92. Обращения граждан, направленные должностными лицами уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений на рассмотрение в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России (территориального органа) без доклада директору (заместителю директора) ФМС России, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа, но требующие особого внимания, докладываются директору (заместителю директора) ФМС России, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа начальником соответствующего структурного подразделения.

Поручение, данное директором (заместителем директора) ФМС России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа по такому обращению, направляется в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений для внесения резолюции в учетную форму и передачи на исполнение в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России (территориального органа) в соответствии с резолюцией.

93. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственным исполнителем является подразделение ФМС России (территориального органа), указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

94. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в ФМС России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания



Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, иных государственных органов (если после рассмотрения обращения указанным органам требуется дать ответ), сотрудниками Службы делопроизводства ФМС России (территориального органа) ставятся на особый контроль.

95. На обращения, взятые на особый контроль, заводится контрольная карточка, которая вместе с обращением гражданина передается в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственное за исполнение поручения. После рассмотрения обращения заполненная контрольная карточка с копиями ответов органу, взявшему обращение на контроль, и заявителю возвращается в службу делопроизводства ФМС России (территориального органа) для снятия обращения с контроля.

#### Рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

96. Обращения, поступившие в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России (территориального органа), в этот же день докладываются начальнику структурного подразделения, который принимает решение о порядке его рассмотрения.

97. Резолюция начальника структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственного за рассмотрение обращения гражданина, содержит указание сотруднику о порядке и сроке подготовки ответа гражданину.

98. Начальник структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, принимает решение о подготовке ответа заявителю непосредственно структурным подразделением или о направлении обращения для рассмотрения по существу и ответа заявителю в территориальный орган с установлением (или без) контрольного срока исполнения поручения.

При этом сопроводительное письмо за подписью начальника структурного подразделения центрального аппарата ФМС России должно содержать уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в территориальный орган, а также поручение территориальному органу о представлении копии ответа на обращение гражданина в ФМС России.

Запрещается направлять на рассмотрение в территориальный орган обращения граждан, в которых обжалуются действия (бездействие) должностных лиц данного территориального органа.

99. В случае если в сопроводительном письме в территориальный орган установлен срок рассмотрения обращения гражданина менее тридцати дней, сотрудник структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, ответственный за исполнение поручения, направляет копию сопроводительного письма с поручением о рассмотрении обращения гражданина в территориальный орган по электронной почте или факсимильной связью, оригинал сопроводительного письма с поручением направляется почтовым отправлением.

100. В случае если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен директором (заместителем директора) ФМС России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа, должностным лицом или уполномоченным на то лицом, но не более чем на тридцать дней.

101. Для целей, указанных в [пункте 100](#) Административного регламента, начальник структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственного за исполнение поручения, представляет на имя директора (заместителя директора) ФМС России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа, исполнитель - на имя должностного лица или уполномоченного на то лица не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

102. О продлении срока письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после рассмотрения обращения ему требуется дать ответ. Копии служебной записки с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения, уведомления гражданину и при необходимости органу, переславшему обращение гражданина, направляются исполнителем в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений для внесения изменений срока исполнения поручения в учетную форму.

103. После завершения проверки, проведенной по сведениям, изложенным в обращении, для обобщения результатов готовится мотивированный ответ.

104. В процессе рассмотрения обращения гражданина по существу исполнитель в случае необходимости вправе:

запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина или запросить по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить дополнительно требуемую информацию ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного рассмотрения

вопросов, поставленных в обращении;

рассмотреть обращение с выездом на место.

Решение о рассмотрении обращений граждан с выездом на место принимает директор ФМС России (руководитель территориального органа).

105. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ФМС России (территориальным органом) многократно (три и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФМС России (территориальный орган) или одному и тому же должностному лицу ФМС России (территориального органа), начальник структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа), ответственного за рассмотрение письменного обращения, представляет на имя директора (заместителя директора) ФМС России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. При получении согласия директора (заместителя директора) ФМС России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется в десятидневный срок за подписью начальника структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа).

В случае если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин. Обращение списывается в дело.

106. В случае если в обращении содержатся сведения о наличии у сотрудника ФМС России (территориального органа) личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, директор (заместитель директора) ФМС России, руководитель (заместитель руководителя) территориального органа принимают меры по недопущению или урегулированию конфликта интересов вплоть до отстранения сотрудника ФМС России (территориального органа) от замещаемой должности государственной службы на период урегулирования конфликта интересов и уведомляет о принятых мерах заявителя.

107. В случае если в заявлении содержатся сведения о совершении федеральным государственным гражданским служащим ФМС России (территориального органа) поступков, порочащих его честь и достоинство, иного нарушения федеральным государственным гражданским служащим ФМС России (территориального органа) требований к служебному поведению, о наличии у федерального государственного гражданского служащего ФМС России (территориального органа) личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, директор ФМС России (руководитель территориального органа) принимает решение о направлении обращения в Комиссию ФМС России по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов (комиссию территориального органа ФМС России по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов) <\*>.

-----  
<\*> Далее - "Комиссия".

108. В случаях, указанных в [пункте 107](#) Административного регламента, ответ заявителю должен содержать решение Комиссии и решение директора ФМС России (руководителя территориального органа) о мерах, принятых в соответствии с решением Комиссии или без учета решения Комиссии.

109. В случае если в заявлении содержатся сведения о возможном совершении сотрудником ФМС России (территориального органа) преступлений против государственной власти, интересов государственной службы, директор ФМС России (руководитель территориального органа) в трехдневный срок со дня регистрации обращения принимает решение о проведении служебной проверки в отношении должностного лица ФМС России или об отсутствии оснований для проведения служебной проверки, о чем заявителю направляется уведомление.

Подготовка и направление ответов на письменные  
обращения граждан и обращения граждан, поступившие  
в электронной форме

110. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

111. Решения (ответы) на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении требований обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

112. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится структурным подразделением центрального аппарата ФМС России (территориального органа) и подписывается его начальником или заместителем начальника (если в обращении не обжалуются их действия). На повторное обращение гражданина

ответ подписывает начальник структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа), если ранее ответ направлялся за подписью его заместителя.

113. За подписью заместителя директора ФМС России (заместителя руководителя территориального органа) готовятся также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) начальников структурных подразделений центрального аппарата ФМС России (территориального органа).

114. За подписью директора ФМС России или его заместителей по курируемым направлениям деятельности готовятся ответы на письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение в ФМС России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и других органов государственной власти, исполнение которых поставлено на контроль в названных органах или в случае указания на необходимость информирования названных органов о результатах их рассмотрения.

Ответы гражданам по таким обращениям могут быть подписаны начальником (заместителем начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа).

115. Ответ на обращение передается исполнителем в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений для отправки адресату.

Одновременно в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений для хранения направляется обращение со всеми документами, относящимися к его рассмотрению. На листе для резолюций или заключении по обращению проставляется отметка "в дело", дата и подпись начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа), принявшего такое решение о списании материалов в дело.

Запрещается хранение материалов по обращениям у исполнителей.

116. Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте территориального органа или на официальный сайт ФМС России (территориального органа) в сети Интернет, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатаются на официальном бланке ответственным исполнителем и направляются в уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений для отправки адресату.

Обращение считается своевременно рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам, относящимся к компетенции ФМС России (территориального органа), приняты решения и направлен ответ заявителю в срок не более тридцати дней со дня регистрации обращения (если не было принято решение о продлении срока рассмотрения), а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти - уведомление о принятом решении.

#### Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в ФМС России и ее территориальных органах

117. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ФМС России и ее территориальных органах, рассматриваются в порядке, установленном Административным регламентом.

118. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ФМС России и ее территориальных органах, докладываются директору ФМС России.

119. Анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в ФМС России, а также принятых по ним решений осуществляет кадровое подразделение ФМС России.

#### Хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

120. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, исполнителем формируются и сшиваются в отдельный материал в следующей последовательности:

лист резолюций по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), конверт;

материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась), а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, рапорт о продлении срока рассмотрения;

заключение по результатам рассмотрения обращения;

копия ответа автору обращения.

Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о собственности и другие правоустанавливающие документы) к материалам дела по обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения.

121. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие

государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия (без приложения), а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетную форму вносятся соответствующие сведения.

122. Запрещается расшивать законченный производством и списанный в дело материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

123. Материалы по письменным обращениям граждан формируются в отдельных номенклатурных делах, где они не сшиваются между собой.

При автоматизированном учете обращений материалы по обращениям граждан располагаются в хронологическом порядке исходя из даты их списания или по регистрационным номерам.

При журнальном учете обращений материалы по ним располагаются в порядке букв алфавита и в хронологическом порядке, исходя из даты списания.

124. При изъятии из дел материалов по письменным обращениям допускается ведение журнала учета движения материалов по письменным обращениям граждан. Указанный журнал оформляется и ведется по правилам делопроизводства.

125. Сотрудникам уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, без отметки руководителя "В дело N \_\_\_\_\_" на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям [пункта 120](#) Административного регламента.

126. Запрещается хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей. В исключительных случаях в связи с осуществлением дополнительного контроля по распоряжению директора (заместителя директора) ФМС России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа допускается их хранение у уполномоченного на то должностного лица, с обязательной отметкой об этом в журнале учета письменных обращений граждан.

127. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений, а находящихся на исполнении - на начальников структурных подразделений центрального аппарата ФМС России (территориального органа), а также на сотрудников, работающих с данной категорией документов.

#### Личный прием граждан

128. Личный прием заявителей по вопросам, относящимся к компетенции ФМС России, по общему правилу проводится сотрудниками приемной ФМС России, территориальных органов.

129. Личный прием граждан осуществляют также в ФМС России (территориальном органе) директор ФМС России, заместители директора ФМС России (руководитель территориального органа, его заместители), начальники структурных подразделений центрального аппарата ФМС России (территориального органа) в соответствии с графиком приема граждан. В случае служебной необходимости личный прием граждан могут осуществлять заместители начальников структурных подразделений центрального аппарата ФМС России (территориального органа).

График приема граждан ежемесячно утверждается директором ФМС России (руководителем территориального органа). Личный прием граждан каждым должностным лицом осуществляется не реже одного раза в квартал, время приема составляет не менее 3 часов.

130. Информация о месте и времени приема, фамилии, имени и отчестве специалиста, уполномоченного должностного лица ФМС России, ведущего личный прием заявителей, а также об установленных для личного приема днях и часах доводится до сведения посредством размещения информации на специальных информационных стендах в местах расположения приемных и в холлах зданий, в которых располагаются ФМС России, территориальные органы, а также на официальном сайте ФМС России (территориального органа) в соответствии с [пунктами 8 - 9, 16 - 18](#) Административного регламента.

131. Прием заявителей ведется в порядке очередности. Допускается осуществление приема заявителей по предварительной записи. Запись заявителей проводится при личном обращении, по телефону, электронной почте.

Вне очереди принимаются инвалиды I и II групп <\*>, ветераны Великой Отечественной войны. Иногородние посетители во всех случаях принимаются в день обращения.

-----  
<\*> [Абзац шестой пункта 1](#) Указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов" (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1992, N 14, ст. 1098).

Сотрудник, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве сотрудника либо уполномоченного должностного лица ФМС России, ведущего личный прием заявителей.

132. Запись граждан на личный прием осуществляет сотрудник приемной ФМС России (территориального органа) в соответствии с графиком приема граждан.

133. При личном приеме заявитель предъявляет сотруднику либо уполномоченному должностному лицу ФМС России (территориального органа), ведущему личный прием заявителей, документ, удостоверяющий его личность.

Продолжительность личного приема одного заявителя не должна превышать, как правило, 15 минут.

134. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в учетную форму (РКФ либо электронную карточку).

Карточка личного приема гражданина оформляется должностным лицом, ведущим прием, либо сотрудником приемной ФМС России (территориального органа), ответственным за организацию личного приема граждан директором (заместителем директора) ФМС России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа.

Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются:

дата и время приема;

фамилия, имя, отчество посетителя, его адрес регистрации, адрес фактического проживания;

краткое содержание устного обращения;

фамилия должностного лица, осуществившего прием;

сведения о результатах приема;

графа "Примечание" для внесения дополнительных сведений, имеющих принципиальное значение.

Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в учетную форму, должны быть конкретными и носить информативный характер.

135. В случае если во время личного приема изложенные заявителем в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема сотрудником, уполномоченным должностным лицом ФМС России (территориального органа), о чем делается запись в учетной форме и указывается принятое решение.

136. В случае если во время личного приема решение по устному обращению не может быть принято, сотрудником либо уполномоченным должностным лицом ФМС России (территориального органа) предлагается заявителю составить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в соответствии с положениями Административного регламента, предусмотренными для общего порядка рассмотрения обращений. Сотрудником либо уполномоченным должностным лицом ФМС России (территориального органа) делается запись в учетной форме и указывается принятое им решение о предложении заявителю составить письменное обращение.

В случае если устное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФМС России и территориальных органов, заявителю дается подробное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если по существу поставленных в устном обращении вопросов заявителю ранее был дан ответ, то в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения.

137. Учет обращений заявителей, поступивших во время личного приема, а также контроль исполнения принятых по итогам личного приема заявителей решений по обращениям ведется по учетной форме.

138. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина отражается в учетной форме.

#### Аналитическая работа ФМС России по обращениям граждан

139. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в ФМС России уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений осуществляет учет обращений граждан, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

140. Информация о предоставлении территориальными органами ФМС России государственной услуги направляется ежегодно в установленный срок в уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений граждан по требуемой форме.

Кроме того, направляется информация, которая должна отражать основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

141. Уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений ежегодно обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных территориальными органами.

142. Уполномоченным подразделением ФМС России по рассмотрению обращений на основании представленных отчетов подготавливается ежегодный статистический отчет и аналитическая записка о предоставлении ФМС России и ее территориальными органами государственной услуги и докладывается директору ФМС России.

143. Результаты проведенной аналитической работы по итогам года размещаются на официальном сайте ФМС России и направляются информационным письмом в структурные подразделения центрального аппарата ФМС России и территориальные органы.

#### IV. 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 принятием ими решений

144. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений центрального аппарата ФМС России и ее территориальных органов в пределах их компетенции.

145. В случае если обращение гражданина рассмотрено структурным подразделением центрального аппарата ФМС России, ее территориальным органом в соответствии с поручением Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, иного государственного органа, текущий контроль за рассмотрением письменного обращения гражданина осуществляется сотрудниками уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений.

146. Поручение о рассмотрении обращения гражданина, в том числе по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в уполномоченном подразделении ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений после направления ответа гражданину и представления должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, копии ответа гражданину на его обращение, а также копии ответа государственному органу или должностному лицу, взявшим обращение на контроль.

Сотрудниками уполномоченного подразделения ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений вносится отметка в регистрационную карточку (в системе электронного документооборота) о снятии поручения с контроля.

147. Уполномоченное подразделение ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений ежемесячно направляет должностным лицам ФМС России (территориального органа), в структурные подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа) таблицу-напоминание о направленных на рассмотрение обращениях.

Уполномоченным подразделением ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений ежемесячно подготавливаются для руководства справки о состоянии исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях центрального аппарата ФМС России (территориального органа).

Служба делопроизводства ФМС России (территориального органа) по всем обращениям граждан, находящимся на контроле, еженедельно во все структурные подразделения центрального аппарата ФМС России (территориального органа) направляет в качестве предварительного контроля информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

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

148. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы на действия (бездействие) сотрудников ФМС России, ее территориальных органов.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на плановой основе или по поручению директора ФМС России.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги



(комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

149. Проверка соответствия полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами ФМС России.

150. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В необходимых случаях издаются приказы ФМС России и/или ее территориальных органов с поручениями, обязывающими устранить нарушения Административного регламента и нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан.

Ответственность сотрудников центрального  
аппарата ФМС России, ее территориальных органов,  
участвующих в предоставлении государственной услуги,  
за решения и действия (бездействие), принимаемые  
(осуществляемое) ими в ходе предоставления  
государственной услуги

151. Сотрудник, уполномоченный на осуществление приема документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема и регистрации.

152. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации о государственной услуге, несет персональную ответственность за полноту и достоверность представленной информации. В случае предоставления информации о государственной услуге в письменной форме сотрудник также несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации.

153. Сотрудник, осуществляющий предоставление государственной услуги, несет ответственность за нарушение режима защиты, обработки и порядка использования информации, содержащей персональные данные гражданина, в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации.

154. Персональная ответственность сотрудников ФМС России и ее территориальных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

155. За систематическое, грубое нарушение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан сотрудники привлекаются к административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку  
и формам общественного контроля за предоставлением  
государственной услуги, в том числе со стороны  
граждан и их объединений

156. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

157. Контроль качества и доступности государственной услуги для граждан и организаций осуществляется Общественным советом при Федеральной миграционной службе и общественно-консультативными советами при территориальных органах.

V. Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего  
государственную услугу, а также их должностных лиц

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

158. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц ФМС России и ее территориальных органов в досудебном (внесудебном).

Общие требования к содержанию жалобы

159. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

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

2) 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;

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

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

#### Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

160. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействия) и решения должностных лиц ФМС России и ее территориальных органов, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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

1) нарушения срока регистрации обращения;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

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

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

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) затребования с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

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

162. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме при обжаловании действий (бездействия) или решений:

структурного подразделения территориального органа - руководителю структурного подразделения территориального органа, в территориальный орган ФМС России, в ФМС России;

сотрудников аппарата территориального органа ФМС России - руководителю территориального органа ФМС России, в ФМС России;

руководителя территориального органа ФМС России - в ФМС России;

сотрудников центрального аппарата ФМС России - директору ФМС России, заместителю директора ФМС России, курирующему соответствующую сферу деятельности;

заместителя директора ФМС России, в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий (бездействия) сотрудников центрального аппарата ФМС России, ее территориальных органов, - директору ФМС России.

163. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов ФМС России и ее территориальных органов, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

#### Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

164. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий)

должностных лиц ФМС России и ее территориальных органов, ответственных за предоставление государственной услуги, является подача заявителем жалобы.

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

165. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

166. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

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

обращаться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

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

Правительством Российской Федерации могут быть установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

168. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

169. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 168](#) Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

170. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение N 1  
к Административному регламенту  
предоставления Федеральной  
миграционной службой государственной  
услуги по организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и в полном  
объеме рассмотрения их устных  
и письменных обращений с уведомлением  
граждан о принятии решений  
в установленный законодательством  
Российской Федерации срок

**СВЕДЕНИЯ  
ОБ ОФИЦИАЛЬНЫХ ИНТЕРНЕТ-САЙТАХ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ,  
ИХ ТЕЛЕФОННЫХ НОМЕРАХ, ПОЧТОВЫХ АДРЕСАХ И АДРЕСАХ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

№ п/п	Наименование органа	Адрес	Телефон справочной службы	Адрес электронной почты, интернет-сайта
1	УФМС России по г. Москве	115035, г. Москва, ул. Б. Ордынка, д. 16, стр. 4	8 (495) 230-72-24 8 (495) 230-72-64	<a href="http://www.fmsmoscow.ru">www.fmsmoscow.ru</a>
2	ОФМС России по Республике Адыгея	385006, г. Майкоп, ул. Калинина, д. 210В	8 (8772) 52-31-34	<a href="http://www.ofmsra.ucoz.ru">www.ofmsra.ucoz.ru</a> <a href="mailto:pdm_ra@rambler.ru">pdm_ra@rambler.ru</a>
3	ОФМС России по Республике Алтай	649002, г. Горно-Алтайск, пр-т Коммунистический,	8 (38822) 6-20-12 8 (38822) 6-15-46	<a href="http://fms-ra.ru">http://fms-ra.ru</a> <a href="mailto:pdmra@mail.gorny.ru">pdmra@mail.gorny.ru</a>

		д. 109		
4	УФМС России по Республике Башкортостан	450077, г. Уфа, ул. Пушкина, д. 63	8 (347) 250-13-68 8 (347) 250-13-90	<a href="http://www.fmsrb.ru">http://www.fmsrb.ru</a> ufmsrb@ufanet.ru pressa@fmsrb.ru
5	УФМС России по Республике Бурятия	670009, г. Улан-Удэ, пос. Матросова, ул. Николая Нищенко, д. 19	8 (3012) 55-92-53	<a href="http://www.ufmsrb.ru">http://www.ufmsrb.ru</a> info@ufmssrb.ru
6	УФМС России по Республике Дагестан	367015, г. Махачкала, ул. Ирчи Казака, д. 2А	8 (8722) 62-19-55	<a href="http://www.fmsrd.ru">http://www.fmsrd.ru</a> ufmsdag@fmsrd.ru
7	ОФМС России по Республике Ингушетия	386101, г. Назрань, пер. Ингушский, д. 2	8 (8732) 22-13-45	udmmvd@mail.ru <a href="http://www.ofmsing.ru">http://www.ofmsing.ru</a>
8	УФМС России по Кабардино-Балкарской Республике	360004, г. Нальчик, ул. Ногнова, д. 64А	8 (8662) 77-75-36	<a href="http://www.ufmskbr.ru">http://www.ufmskbr.ru</a> ufms_kbr@mail.ru
9	ОФМС России по Республике Калмыкия	358009, г. Элиста, 3 микрор-н, д. 23	8 (84722) 3-67-73	<a href="http://www.fms08.ru">http://www.fms08.ru</a> info@fms08.ru
10	ОФМС России по Карачаево-Черкесской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Пушкинская, д. 83	8 (8782) 29-27-85	<a href="http://ofms.kchr09.ru">http://ofms.kchr09.ru</a> ofms_kchr@mail.ru
11	УФМС России по Республике Карелия	185005, г. Петрозаводск, пр. Александра Невского, д. 17	8 (8142) 79-66-18 8 (8142) 59-95-00	<a href="http://ufms.karelia.ru">http://ufms.karelia.ru</a> migrrazia@onego.ru
12	УФМС России по Республике Коми	167983, г. Сыктывкар, ул. Советская, д. 63А	8 (8212) 20-27-06 8-800-100-1560	<a href="http://www.fms.rkomi.ru">http://www.fms.rkomi.ru</a> fms-komi@mail.ru

13	УФМС России по Республике Марий Эл	424000, г. Йошкар-Ола, ул. Волкова, д. 103А	8 (8362) 68-02-13	<a href="http://fms.gov12.ru">http://fms.gov12.ru</a> ufmsrme@yandex.ru
14	УФМС России по Республике Мордовия	430003, г. Саранск, пр-т Ленина, д. 30А	8 (8342) 47-85-12	<a href="http://www.fmsrm.ru">www.fmsrm.ru</a> sarpvs@mail.ru
15	УФМС России по Республике Саха (Якутия)	677005, г. Якутск, ул. Кулаковского, д. 26	8 (4112) 35-17-56 8 (4112) 35-18-08 8 (4112) 35-17-72 8 (4112) 43-36-48	<a href="http://ufms.ykt.ru">http://ufms.ykt.ru</a> fmsykt@mail.ru
16	УФМС России по Республике Северная Осетия - Алания	362040, г. Владикавказ, ул. Тхапсаева, д. 4	8 (8672) 54-73-57 8 (8672) 54-94-82 8 (8672) 54-14-26 8 (8672) 40-36-13	<a href="http://www.ufmsosetia.ru">http://www.ufmsosetia.ru</a> ufms@ufmsosetia.ru
17	УФМС России по Республике Татарстан	420012, г. Казань, ул. Чехова, д. 8/2	8 (843) 231-12-12 8 (843) 231-12-52	ufms@tatar.ru <a href="http://www.ufms.tatarstan.ru">http://www.ufms.tatarstan.ru</a>
18	ОФМС России по Республике Тыва	667005, г. Кызыл, ул. Ленина, д. 64	8 (39422) 2-32-90 8 (39422) 3-24-87	<a href="http://ofmstuva.ru">http://ofmstuva.ru</a> ofms@tuva.ru
19	УФМС России по Удмуртской Республике	426033, г. Ижевск, ул. Песочная, д. 3, корп. 23	8 (3412) 41-18-01	<a href="http://www.fms-udm.ru">http://www.fms-udm.ru</a> mail@fms-udm.ru
20	УФМС России по Республике Хакасия	655017, г. Абакан, ул. Ленина, д. 70А	8 (39022) 2-37-02 8 (39022) 2-76-72	<a href="http://www.fms19.ru">http://www.fms19.ru</a> mail@fms19.ru common@fms19.ru
21	УФМС России по Чеченской Республике	364060, г. Грозный, ул. Тухачевского, д. 11А	8 (8712) 33-21-29	<a href="http://ufmschr.ru">http://ufmschr.ru</a> ufms-95@mail.ru
22	УФМС России по Чувашской Республике	428000, г. Чебоксары, ул. К. Маркса, д. 44	8 (8352) 62-08-15 8 (8352) 62-90-66 8 (8352) 62-53-30	<a href="http://www.fmsch.cap.ru">www.fmsch.cap.ru</a> fms_21@mail.ru



23	УФМС России по Алтайскому краю	656056, г. Барнаул, Комсомольский пр-т, д. 13	8 (3852) 24-97-53	<a href="http://www.fms-altay.ru">http://www.fms-altay.ru</a> updmak@rambler.ru
24	УФМС России по Забайкальскому краю	672000, г. Чита, ул. Ингодинская, д. 72	8 (3022) 35-32-01 8 (3022) 26-79-90	<a href="http://ufms.chita.ru">http://ufms.chita.ru</a> chita@ufms.megalink.ru
25	УФМС России по Камчатскому краю	683024, г. Петропавловск - Камчатский, пр-т 50 лет Октября, д. 23/2	8 (4152) 26-55-01 8 (4152) 23-10-83	<a href="http://www.fmskam.ru">http://www.fmskam.ru</a> fmskam@mail.ru
26	УФМС России по Краснодарскому краю	350020, г. Краснодар, ул. Красная, д. 176	8 (861) 255-85-06	<a href="http://www.ufmskrn.ru">http://www.ufmskrn.ru</a> ufmskrn@yandex.ru
27	УФМС России по Красноярскому краю	660017, г. Красноярск, ул. Дзержинского, д. 18	8 (391) 245-92-90 8 (391) 201-42-37	ufms-kras@mail.ru <a href="http://www.krasufms.ru">http://www.krasufms.ru</a>
28	УФМС России по Пермскому краю	614990, г. Пермь, Комсомольский пр-т, д. 34Б	8 (342) 237-78-21 8 (342) 237-75-50	<a href="http://www.permufms.ru">http://www.permufms.ru</a> upvsuvd@permregion.ru
29	УФМС России по Приморскому краю	690002, г. Владивосток, ул. Мельниковская, д. 101	8 (4232) 45-19-18 8 (4232) 44-65-54	<a href="http://www.fmspk.ru">http://www.fmspk.ru</a> ufmspk@yandex.ru
30	УФМС России по Ставропольскому краю	355035, г. Ставрополь, пр. Кулакова, д. 4а	8 (8652) 56-54-52 8 (8652) 56-40-04	<a href="http://www.ufmssk.ru">http://www.ufmssk.ru</a> ufmssk@ufmssk.ru
31	УФМС России по Хабаровскому краю	680000, г. Хабаровск, ул. Союзная, д. 64	8 (4212) 52-09-03 8 (4212) 56-91-72	<a href="http://www.ufms.khv.ru">http://www.ufms.khv.ru</a> migraciya@mail.kht.ru smi.ufmskhb@mail.ru
32	УФМС России по Амурской области	675002, г. Благовещенск, ул. Чайковского, д. 2	8 (4162) 52-42-69 8 (4162) 53-32-45 8 (4162) 59-90-02	<a href="http://www.fmsamur.ru">http://www.fmsamur.ru</a> info@fmsamur.ru

33	УФМС России по Архангельской области	163000, г. Архангельск, ул. Гайдара, д. 55, к. 2	8 (8182) 411-740	<a href="http://ufmsarh.ru">http://ufmsarh.ru</a> fms-29@mail.ru
34	УФМС России по Астраханской области	414000, г. Астрахань, ул. Калинина, д. 25	8 (8512) 51-57-29 8 (8512) 51-03-73	<a href="http://www.ufms-astrakhan.ru">http://www.ufms-astrakhan.ru</a> ufms_astr@mail.ru
35	УФМС России по Белгородской области	308600, г. Белгород, ул. Князя Трубецкого, д. 32	8 (4722) 27-17-85 8 (4722) 27-44-27	<a href="http://www.ufms31.ru">http://www.ufms31.ru</a> belfms@mail.ru
36	УФМС России по Брянской области	241050, г. Брянск, Пионерская, д. 26	8 (4832) 74-24-57	<a href="http://www.ufms-bryansk.ru">http://www.ufms-bryansk.ru</a> ufms-bryansk@ya.ru
37	УФМС России по Владимирской области	600020, г. Владимир, ул. Б. Нижегородская, д. 80Б	8 (4922) 32-60-10	<a href="http://www.fms33.ru">http://www.fms33.ru</a> ufmsvo33@mail.ru
38	УФМС России по Волгоградской области	400131, г. Волгоград, ул. Рокоссовского, д. 10	8 (8442) 33-83-23	<a href="http://www.fmsvolg.ru">http://www.fmsvolg.ru</a> fmsvolg@ya.ru
39	УФМС России по Вологодской области	160009, г. Вологда, ул. Мальцева, д. 54	8 (8172) 76-34-36 8 (8172) 76-36-80	<a href="http://www.ufms35.ru">http://www.ufms35.ru</a> ufms35@mail.ru
40	УФМС России по Воронежской области	394030, г. Воронеж, ул. 9 Января, д. 54	8 (4732) 277-68-22 8 (4732) 276-66-98	<a href="http://www.fmsvrn.ru">http://www.fmsvrn.ru</a> fms.vrn@mail.ru
41	УФМС России по Ивановской области	153002, г. Иваново, ул. Октябрьская, д. 22А	8 (4932) 37-54-86 8 (4932) 30-87-33	<a href="http://www.ufmsivanovo.ru">http://www.ufmsivanovo.ru</a> ivanovomgr@mail.ru
42	УФМС России по Иркутской области	664003, г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1	8 (3952) 484-500 8 (3952) 484-504	<a href="http://www.ufms.irkutsk.ru">http://www.ufms.irkutsk.ru</a> post@ufms.irkutsk.ru
43	УФМС России по	236000,	8 (4012) 56-38-04	<a href="http://www.fms39.ru">http://www.fms39.ru</a>

	Калининградской области	г. Калининград, Советский пр-т, д. 13	8 (4012) 60-22-55 8 (4012) 56-39-90	rigfms@mail.ru
44	УФМС России по Калужской области	248002, г. Калуга, ул. Салтыкова-Щедрина, д. 21	8 (4842) 50-67-44 8 (4842) 57-59-37	http://www.fms40.ru fms@kaluga.ru fmsklg@yandex.ru
45	УФМС России по Кемеровской области	650000, г. Кемерово, ул. Островского, д. 13	8 (3842) 75-59-59 8 (3842) 36-58-45 8 (3842) 75-88-00	http://www.ufmsko.ru fmsko@rambler.ru info@rambler.ru
46	УФМС России по Кировской области	610000, г. Киров, ул. Ленина, д. 71А	8 (8332) 35-58-77 8 (8332) 38-39-09 8 (8332) 37-50-08	http://www.fms43.ru smi@fms43.ru
47	УФМС России по Костромской области	156603, г. Кострома, ул. Петра Щербины, д. 4	8 (4942) 42-13-11 8 (4942) 35-15-71 8 (4942) 55-27-81 8 (4942) 45-02-41 8 (4942) 42-23-72	http://fms-k.ru/ mail@fms-k.ru
48	УФМС России по Курганской области	640026, г. Курган, ул. Советская, д. 128	8 (352-2) 49-45-37	http://fms45.ru fms@acmetelecom.ru
49	УФМС России по Курской области	305016, г. Курск, ул. Чехова, д. 12А	8 (4712) 70-06-61 8 (4712) 54-77-36 8 (4712) 52-84-46	http://www.fms.kursk.ru umfapk@mail.ru ufmsodir@mail.ru
50	УФМС России по Липецкой области	398043, г. Липецк, пр. Осенний, д. 4	8 (4742) 35-84-89 8 (4742) 35-84-94	http://ufms48.ru ufms@lipetsk.ru 1
51	ОФМС России по Магаданской области	685000, г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 39, корп. 2	8 (4132) 696-312 8 (4132) 609-200	http://www.fms-magadan.ru fms_magadan@maglan.ru
52	УФМС России по Московской области	140053, Московская обл., Люберецкий район, г. Котельники, Новорязанское шоссе, д. 4	8 (495) 559-80-22	http://www.fmsmo.ru MolodievskyOA@fmsmo.ru pressfmsmo@yandex.ru oapkfmsmo@mail.ru

53	УФМС России по Мурманской области	183027, г. Мурманск, ул. Куйбышева, д. 12	8 (8152) 25-00-09 8 (8152) 25-78-88	<a href="http://ufms.govmurman.ru">http://ufms.govmurman.ru</a> udm@polarnet.ru
54	УФМС России по Нижегородской области	603094, г. Нижний Новгород, Юбилейный бульвар, д. 32	8 (831) 296-60-01 8 (831) 296-60-02 8 (831) 299-91-91	<a href="http://fmsnnov.ru/">http://fmsnnov.ru/</a> post@ufms.nnov.ru
55	УФМС России по Новгородской области	173016, г. Великий Новгород, ул. Менделеева, д. 4А	8 (8162) 97-12-50 8 (8162) 97-12-81	<a href="http://www.novufms.ru">http://www.novufms.ru</a> ufms_no@mail.ru
56	УФМС России по Новосибирской области	630015, г. Новосибирск, ул. Проспект Дзержинского, 12/2	8 (383) 278-06-06 8 (383) 232-62-05 8 (383) 232-62-13 8 (383) 232-62-14 8 (383) 279-02-35	<a href="http://www.fmsnso.ru">http://www.fmsnso.ru</a> mail@fms-nso.ru
57	УФМС России по Омской области	644009, г. Омск, ул. Лермонтова, д. 179А	8 (3812) 36-96-30	<a href="http://www.ufms.omsk.ru">http://www.ufms.omsk.ru</a> udm_omsk@mail.ru
58	УФМС России по Орловской области	302025, г. Орел, Московское шоссе, д. 120	8 (4862) 73-81-64 8 (4862) 75-70-07 8 (4862) 75-70-00	<a href="http://www.fmsorel.ru">http://www.fmsorel.ru</a> ufms_orel@mail.ru
59	УФМС России по Оренбургской области	460000, г. Оренбург, пер. Матросский, д. 19	8 (3532) 34-22-06 8 (3532) 77-12-59 8 (3532) 34-22-00	<a href="http://www.ufmsoren.ru">http://www.ufmsoren.ru</a> oren-fms@yandex.ru
60	УФМС России по Пензенской области	440018, г. Пенза, ул. Суворова, д. 219	8 (8412) 20-23-70 8 (8412) 48-00-60 8 (8412) 48-03-97 8 (8412) 20-24-89 8 (8412) 20-24-95	<a href="http://www.fmspenza.ru">http://www.fmspenza.ru</a> secr@fmspenza.ru priemnaya@fmspenza.ru
61	УФМС России по Псковской области	180007, г. Псков, ул. Петровская, д. 51	8 (8122) 69-84-44 8 (8122) 69-84-15	<a href="http://www.ufms.pskov.ru">http://www.ufms.pskov.ru</a> inform@ufms.pskoru
62	УФМС России по Ростовской	344082, г. Ростов-на-Дону, ул. Обороны,	8 (863) 249-15-07 8 (863) 249-15-47	<a href="http://www.fms-rostov.ru">http://www.fms-rostov.ru</a> info@fms-rostov.ru

	области	д. 8		
63	УФМС России по Рязанской области	390000, г. Рязань, ул. Ленина, д. 49	8 (4912) 28-08-23	<a href="http://www.ufms-rzn.ru">http://www.ufms-rzn.ru</a> ufms.rzn@mail.ru
64	УФМС России по Самарской области	443010, г. Самара, ул. Фрунзе, д. 112	8 (846) 333-43-01	<a href="http://www.ufms63.ru">http://www.ufms63.ru</a> ufms63@samtel.ru
65	УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области	191028, г. Санкт-Петербург, ул. Кирочная, д. 4	8 (812) 579-47-92 8 (812) 273-22-46	<a href="http://www.ufms.spb.ru">http://www.ufms.spb.ru</a> ufmsspblo@fms.peter.uvd.gov.spb.ru
66	УФМС России по Саратовской области	410012, г. Саратов, пр. 50 лет Октября, д. 108У	8 (8452) 39-17-00 8 (8452) 39-17-77	<a href="http://www.ufms-saratov.ru">http://www.ufms-saratov.ru</a> info@ufms-saratov.ru ufmssar@mail.ru
67	УФМС России по Сахалинской области	693001, г. Южно-Сахалинск, пр-т Мира, д. 56/6	8 (4242) 78-05-23	<a href="http://www.sakhfms.ru">http://www.sakhfms.ru</a> mail@sakhfms.ru
68	УФМС России по Свердловской области	620028, г. Екатеринбург, ул. Крылова, д. 2	8 (343) 216-26-00	<a href="http://www.ufms-ural.ru">www.ufms-ural.ru</a> Urfol@yandex.ru
69	УФМС России по Смоленской области	214004, г. Смоленск, ул. Багратиона, д. 13А	8 (4812) 35-39-27	<a href="http://www.ufms67.ru">http://www.ufms67.ru</a> ufms67@gmail.com
70	УФМС России по Тамбовской области	392018, г. Тамбов, ул. Маяковского, д. 3	8 (4752) 56-23-68 8 (4752) 56-01-18 8 (4752) 53-03-01	<a href="http://fms.tambov.gov.ru">http://fms.tambov.gov.ru</a> tamufms@rambler.ru
71	УФМС России по Тверской области	170100, г. Тверь, ул. Вагжанова, д. 13	8 (4822) 32-28-83 8 (4822) 52-00-44	<a href="http://www.tver-ufms.ru">http://www.tver-ufms.ru</a> updmtver@tvcom.ru
72	УФМС России по Томской области	634009, г. Томск, пр. Ленина, д. 122	8 (3822) 51-73-25	<a href="http://www.ufms.tomsk.gov.ru">http://www.ufms.tomsk.gov.ru</a> pvsuvd@tomsk.gov.ru
73	УФМС России по Тульской области	300045, г. Тула, ул. Фридриха Энгельса,	8 (4872) 21-14-14	<a href="http://www.fms-tula.ru">http://www.fms-tula.ru</a> info@fms-tula.ru

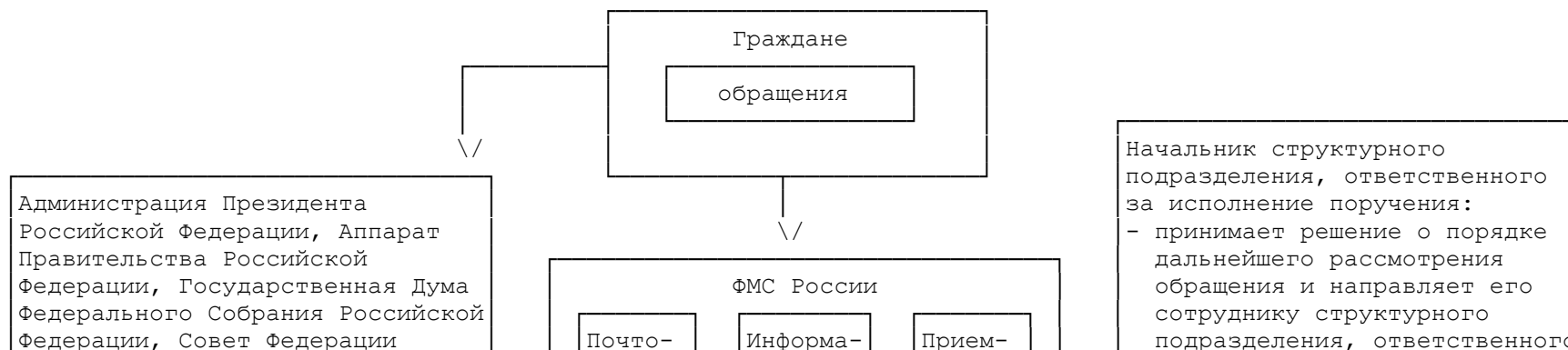
		д. 137		
74	УФМС России по Тюменской области	625000, г. Тюмень, ул. Республики, д. 55	8 (3452) 50-04-37	<a href="http://www.ufms72.ru">http://www.ufms72.ru</a> ufmstymen@mail.ru
75	УФМС России по Ульяновской области	432049, г. Ульяновск, ул. Радищева, д. 39	8 (8422) 39-90-03	<a href="http://www.ufms.region73.ru">http://www.ufms.region73.ru</a> ufms73@mail.ru
76	УФМС России по Челябинской области	454000, г. Челябинск, ул. Елькина, д. 36	8 (351) 239-10-15 8 (800) 200-12-55	<a href="http://www.fmschel.ru">http://www.fmschel.ru</a> gfms@fmschel.su
77	УФМС России по Ярославской области	150000, г. Ярославль, ул. Собинова, д. 48	8 (4852) 73-03-58 8 (4852) 72-95-11	<a href="http://www.ufmsyar.ru">http://www.ufmsyar.ru</a> ufmsyo@mail.ru
78	ОФМС России по Еврейской автономной области	679015, г. Биробиджан, ул. Широкая, д. 6А	8 (42622) 4-55-83 8 (42622) 6-29-05	<a href="http://www.fmseao.ru">http://www.fmseao.ru</a> ofms_eao@fmseao.ru
79	ОФМС России по Ненецкому автономному округу	166000, Архангельская обл., Ненецкий АО, г. Нарьян-Мар, ул. Ненецкая, д. 20	8 (81853) 4-57-10 8 (81853) 4-86-70	<a href="http://fms-nao.ru">http://fms-nao.ru</a> federal1178@mail.ru
80	УФМС России по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре	628012, Тюменская обл., г. Ханты-Мансийск, ул. Чехова, д. 12А	8 (3467) 39-83-22 8 (3467) 39-81-36	<a href="http://www.ufms86.ru">http://www.ufms86.ru</a> ufms86@mail.ru
81	ОФМС России по Чукотскому автономному округу	698000, г. Анадырь, ул. Энергетиков, д. 7	8 (42722) 2-40-09 8 (42722) 2-44-16	<a href="http://fms.chukotka.ru">http://fms.chukotka.ru</a> passport@anadyr.ru
82	УФМС России по Ямало-Ненецкому автономному округу	629008, Тюменская обл., г. Салехард, ул. Зои	8 (34922) 3-59-52 8 (34922) 3-55-55	<a href="http://ufms-yanao.ru">http://ufms-yanao.ru</a> ufmsyanao@yandex.ru

округу

Космодемьянской, д. 35

Приложение N 2  
к Административному регламенту  
предоставления Федеральной  
миграционной службой государственной  
услуги по организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и в полном  
объеме рассмотрения их устных  
и письменных обращений с уведомлением  
граждан о принятии решений  
в установленный законодательством  
Российской Федерации срок

БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЧАСТИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ  
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ФМС РОССИИ





Федерального Собрания Российской Федерации и другие органы государственной власти направляют обращение гражданина в ФМС России, в том числе с поручением о предоставлении копии ответа гражданину.

вое  
отправ-  
ление

ционные  
системы  
общего  
пользо-  
вания

ная

за исполнение поручения;  
- подписывает письмо (запрос) в территориальный орган ФМС России;  
- подписывает, визирует проект ответа гражданину.

Директор (заместитель директора) ФМС России:  
- подписывает поручение о рассмотрении обращения;  
- подписывает ответ гражданину и письмо в орган, направивший поручение о рассмотрении обращения.

Уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений:  
- проверяет правильность адресования корреспонденции, вскрывает конверты, проверяет наличие указанных автором вложений и приложений;  
- регистрирует, заполняет учетную форму;  
- направляет директору ФМС России (его заместителю) для подготовки поручения;  
- направляет поручения в структурные подразделения по компетенции;  
- переадресовывает обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФМС России.

Директор (заместитель директора) ФМС России:  
- подписывает поручение о рассмотрении обращения в структурное подразделение по компетенции;  
- подписывает ответ гражданину и письмо в орган, направивший поручение о рассмотрении обращения.

Сотрудник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения:  
- рассматривает обращение по существу;  
- при необходимости подготавливает проект письма (запроса) в территориальный орган ФМС России;  
- направляет проект письма (запроса) заместителю директора ФМС России, начальнику структурного подразделения;  
- с учетом информации, полученной из территориального органа ФМС России и структурного подразделения - соисполнителя поручения, готовит проект ответа гражданину;  
- направляет проект ответа на визу начальнику структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, начальнику структурного подразделения - соисполнителя поручения;  
- направляет ответ гражданину

в подразделение делопроизводства для регистрации и направления его гражданину;

- заносит сведения о ходе и результатах рассмотрения обращения в автоматизированную систему, документы о результатах рассмотрения обращения передаются в уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений на хранение.



Сотрудник структурного подразделения - соисполнителя поручения:

- подготавливает проект служебной записки с информацией в пределах компетенции структурного подразделения - соисполнителя поручения;
- направляет проект служебной записки начальнику структурного подразделения - соисполнителя поручения на подпись;
- регистрирует и направляет служебную записку в структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения.



Начальник структурного подразделения - соисполнителя поручения:

- принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и направляет его сотруднику структурного подразделения - соисполнителя поручения;
- подписывает служебную записку с информацией (в пределах компетенции) на имя начальника структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;
- визирует проект ответа гражданину.

Руководитель территориального органа (заместитель руководителя) ФМС России:

- принимает решение о порядке рассмотрения письма (запроса) и направляет поручение подчиненному сотруднику;
- подписывает письмо (ответ) в ФМС России;
- снимает поручение с контроля.

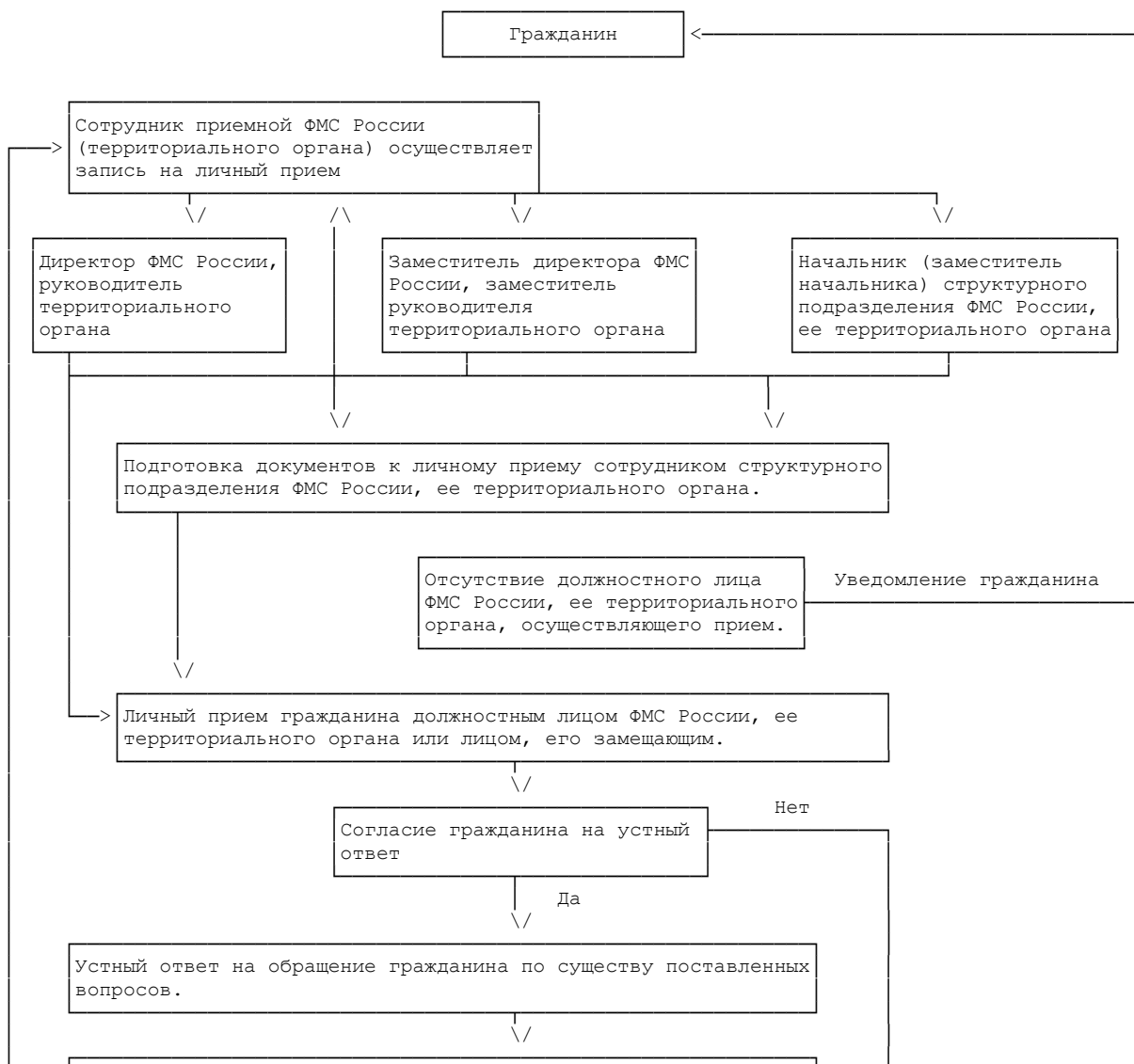
Приложение N 3  
к Административному регламенту  
предоставления Федеральной  
миграционной службой государственной  
услуги по организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и в полном  
объеме рассмотрения их устных  
и письменных обращений с уведомлением  
граждан о принятии решений  
в установленный законодательством  
Российской Федерации срок

БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЧАСТИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ  
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ ОРГАНЕ ФМС РОССИИ



Приложение N 4  
к Административному регламенту  
предоставления Федеральной  
миграционной службой государственной  
услуги по организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и в полном  
объеме рассмотрения их устных  
и письменных обращений с уведомлением  
граждан о принятии решений  
в установленный законодательством  
Российской Федерации срок

**БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР  
И АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В ФМС РОССИИ  
И ЕЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ**



↳ Занесение сведений о результатах личного приема в учетную форму.

Предоставление письменного ответа по существу поставленных в ходе проведения личного приема вопросов в порядке и в сроки, установленные для исполнения письменных обращений граждан.

