

**Порядок подачи заявителями апелляций, рекламаций и жалоб,  
возникающих в процессе оформления и выдачи УЛМ  
в ФГБУ «Администрации морских портов Каспийского моря»**

1. В соответствии с пунктом 63 Административного регламента предоставления Федеральным агентством морского и речного транспорта государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверений личности моряка членам экипажей морских судов, судов смешанного (река-море) плавания и судов рыбопромыслового флота, утвержденным Приказом Минтранса РФ от 03.11.2009 N 193 (далее – Административный регламент), и пунктом 4 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" при рассмотрении обращения государственным органом или должностным лицом заявитель имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. В административном порядке решения об отказе в выдаче УЛМ и об изъятии УЛМ обжалуются:

решения учреждений - в Росморречфлот;

решение, принятое Росморречфлотом, - в Минтранс России.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером  
направляется по почтовому адресу Росморречфлота:

**ул. Петровка, дом 3/6, Москва, 125993**

Информация о государственной услуге предоставляется специалистами  
отдела государственной службы и кадров Организационно-правового  
управления Росморречфлота по телефону:

**8(495) 626-98-15**

Контактный телефон начальника отдела государственной службы и кадров  
Организационно-правового управления Росморречфлота:

**8(495) 626-13-89**

Справочный телефон Росморречфлота:

**8(495) 626-11-00**

Телефон экспедиции Росморречфлота:  
**8(495) 626-90-09**

Письменное обращение гражданина по сети Интернет направляется  
на официальный сайт Росморречфлота:

[www.morflot.ru](http://www.morflot.ru)

Факсимильное письменное обращение гражданина направляется по  
телефону:

**8(495) 626-15-62**

График работы Росморречфлота, отдела государственной службы и кадров  
Росморречфлота:

**понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;**  
**пятница - с 9.00 до 16.45;**

**обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45**

3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

Должностные лица Росморречфлота и учреждений проводят личный прием заявителей в соответствии с пунктами 21, 22 Административного регламента.

4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган или должностному лицу. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях, в случае направления запроса другим государственным органам и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель Росморречфлота или учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

5. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя,

отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста, решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

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

6. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом Росморречфлота или учреждения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

7. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Росморречфлот или учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Росморречфлота или учреждения, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Росморречфлот или в учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу

поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росморречфлота или учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии работников, учреждений, участвующих в оформлении и выдаче УЛМ, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, указанных на Интернет-ресурсах учреждений.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество заявителя, гражданство, дата и место рождения заявителя, его место жительства или пребывания;

наименование учреждения, принявшего решение об отказе в выдаче УЛМ или решение об изъятии УЛМ;

существо обжалуемого решения;

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Сообщение (заявление) заявителя, поступившее по Интернет-ресурсам учреждения, в день поступления в учреждение регистрируется в журнале поступивших сообщений (заявлений).

По результатам рассмотрения сообщения (заявления) заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления сообщения (заявления), направляется ответ о принятых мерах по результатам рассмотрения. Ответ направляется по адресу, указанному в сообщении (заявлении). Производится регистрация ответа в журнале поступивших сообщений (заявлений) об его отправке заявителю.

9. Если заявителю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд. Порядок и сроки обжалования в суд установлены Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"