

|  |
| --- |
|  |
| **УПРАВЛЕНИЕ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАКАЗА**  **ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ** |
|  |
| **П Р И К А З** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | от | 8 октября 2012 года | № | 29 | | г. Пенза | | | | |

**О внесении изменений в Административный регламент Управления по размещению государственного заказа Пензенской области по предоставлению государственной услуги**

**«Организация работы по рассмотрению обращений граждан»**

Руководствуясь постановлением Правительства Пензенской области от 29.06.2011 № 410-пП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Пензенской области»

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести в Административный регламент Управления по размещению государственного заказа Пензенской области по предоставлению государственной услуги «Организация работы по рассмотрению обращений граждан», утвержденный приказом Управления № 21 от 01.06.2012 года «Об утверждении Административного регламента Управления по размещению государственного заказа Пензенской области по предоставлению государственной услуги «Организация работы по рассмотрению обращений граждан» (далее - Приказ), следующие изменения:
   1. Пункт 1.3 изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Информирование со стороны Управления организуется следующим образом:

* индивидуальное информирование;
* публичное информирование.

Информирование проводится как в устной, так и в письменной форме.».

**1.2** Пункты 2.3. - 2.11. изложить в следующей редакции:

«2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатами предоставления государственной услуги являются:

1) направление ответа в устной, письменной и электронной форме заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

2) предоставление ответа заявителю по результату личного приема;

3) возврат обращения заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

4) рассмотрение обращения и оставление его без ответа в случаях, предусмотренных действующим законодательством;

5) уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6) возврат обращения, в котором обжалуется судебное решение, заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

7) оставление обращения без ответа по существу и направление гражданину сообщения о недопустимости злоупотребления правом в случае наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица Управления, а также членам его семьи;

8) уведомление гражданина о принятии решения о безосновательности его очередного обращения и прекращении с ним переписки в связи с тем, что в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу и в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства;

9) направление гражданину сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

10) оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

11) сообщение гражданину о невозможности дать ответ на его обращение ввиду того, что текст обращения не поддается прочтению, и об отсутствии оснований для направления обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4 Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Обращения в письменной форме рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

В исключительных случаях начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.4.2. Направление обращения гражданина в письменной форме на рассмотрение по подведомственности осуществляется в течение 7 дней со дня его регистрации.

2.4.3. В случае если текст 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня личного приема, если иной более короткий срок не установлен должностным лицом, ведущим прием.

2.4.6. Поступившие в адрес Управления обращения граждан в форме электронного документа рассматриваются в сроки, предусмотренные для рассмотрения обращений граждан в письменной форме.

2.4.7. Обращения граждан, в том числе устные обращения в ходе личного приема, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению противоправных действий, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно, не позднее трех дней со дня обращения гражданина.

2.4.8 Предусмотренные пунктами 2.4.1. - 2.4.7. настоящего Административного регламента сроки рассмотрения обращений граждан не применяются к жалобам на решения и действия при предоставлении государственных услуг, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и разделом V настоящего Административного регламента.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с поправками) («Российская газета», № 237, 25.12.1993);
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) («Российская газета», № 95, 05.05.2006);
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) («Российская газета», № 168, 30.07.2010);
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с последующими изменениями) («Собрание законодательства РФ», № 22, 30.05.2011);
* Законом Пензенской области от 04.09.2007 № 1332-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений граждан органами государственной власти Пензенской области» (с последующими изменениями) («Пензенские губернские ведомости», № 31, 14.09.2007);
* Постановлением Правительства Пензенской области от 29.06.2011 № 410-пП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Пензенской области» (с последующими изменениями) («Пензенские губернские ведомости», № 56, 09.07.2011);
* Постановление Правительства Пензенской области от 04.08.2010 № 441-пП

«Об утверждении Положения об Управлении по размещению государственного заказа Пензенской области и Положения о порядке взаимодействия Управления по размещению государственного заказа Пензенской области и государственных заказчиков при размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд государственных заказчиков Пензенской области» («Пензенские губернские ведомости», № 67, 12.08.2010).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

1) обращение в письменной форме или в форме электронного документа (за исключением случаев подачи устных обращений на личном приеме);

2) документ, удостоверяющий личность (только для случаев подачи устных обращений на личном приеме).

Указанные документы заявитель должен представить самостоятельно. Документы и информация, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, т.к. они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в настоящем Административном регламенте не устанавливаются.

2.7. Основания для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

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

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

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

Максимальный срок ожидания личного приема у начальника Управления и заместителя начальника составляет 30 минут.

2.11.Срок регистрации обращения заявителя

Регистрация обращения заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется в течение одного дня с момента поступления в Управление.».

**1.3** Абзацы второй и третий подпункта 3.1.1. пункта 3.1. изложить в следующей редакции:

«1) Регистрация письменных обращений граждан.

2) Рассмотрение письменных обращений граждан.».

**1.4** Пункт 3.2. изложить в следующей редакции:

«3.2. Регистрация письменных обращений граждан».

**1.5** Подпункт 3.2.3. пункта 3.2. изложить в следующей редакции:

«3.2.3. Поступившие письменные обращения, в том числе обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Управление в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее – СЭДД), в Журнале учета входящей корреспонденции и передаются на рассмотрение начальнику Управления либо лицу, исполняющему его обязанности.».

**1.6** Подпункт 3.2.9. пункта 3.2. изложить в следующей редакции:

«3.2.9. Конечный результат – регистрационная запись в Журнале учета входящей корреспонденции и передача на рассмотрение начальнику Управления либо лицу, исполняющему его обязанности.».

**1.7** Пункт 3.3. изложить в следующей редакции:

«3.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения письменных обращений граждан является регистрация обращения.

3.3.2. Начальник Управления либо лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает обращение в течение одного рабочего дня и принимает решение о направлении для исполнения должностному лицу - ответственному исполнителю (далее - ответственный исполнитель) обращения и приложений к нему (если таковые имеются).

3.3.3. Поступившее письменное обращение рассматривается ответственным исполнителем, получившим поручение о подготовке ответа на обращение, который исполняет его в соответствии с резолюцией начальника Управления либо лица, исполняющего его обязанности, в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

3.3.4. Ответственный исполнитель расписывается в получении копии обращения и имеющегося к нему приложения в Журнале учета входящей корреспонденции.

3.3.5. Поступившее обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, о переадресации обращения.

3.3.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

3.3.7. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения ответственный исполнитель, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

Конечный результат:

- рассмотрение доводов обращения заявителя по существу поставленных в нем вопросов;

- направление обращения для рассмотрения по подведомственности с уведомлением заявителя и без уведомления в установленном законодательством случае;

- возврат заявления заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

- принятие решения о направлении гражданину сообщения о невозможности дать ответ на его обращение ввиду того, что текст обращения не поддается прочтению и об отсутствии оснований для направления обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.».

**1.8** Пункт 3.5. изложить в следующей редакции:

«3.5. Личный приём граждан

3.5.1. Основанием для осуществления личного приёма граждан является их непосредственное обращение в Управление.

3.5.2. Личный приём осуществляется начальником Управления и (или) его заместителем ежедневно в рабочие дни.

3.5.3. Приём граждан осуществляется в порядке очередности, время ожидания не должно превышать 30 минут.

3.5.4. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;

2) инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

3) инвалиды I и II групп;

4) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

5) родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

7) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

8) граждане, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России", "Почетный донор СССР";

9) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Пензенской области";

10) многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

11) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

12) родители - воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

13) беременные женщины;

14) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

15) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.»;

3.5.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.5.6. Во время личного приёма каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно.

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

3.5.8. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приёма, подлежит рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

3.5.9. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений на личном приёме не допускается.

3.5.10. Срок исполнения поручения по устному обращению граждан не должен превышать 30 дней, если иной не установлен в поручении.

3.5.11. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.12. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших на личном приеме могут быть продлены не более, чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о продлении срока рассмотрения устного обращения принимается начальником Управления или заместителем начальника.

3.5.13. Конечный результат – устное либо письменное разъяснение заявителю в ходе личного приема.».

**1.9** Пункты 5.1. - 5.3. изложить в следующей редакции:

«5.1.Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего в досудебном (внесудебном) порядке

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

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

5.2. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа в Управление. Жалоба на решения, принятые начальником Управления, подаётся в Правительство Пензенской области.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.».

**1.10** В Приложении 1 к Приказу «Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении государственной услуги «Организация работы по рассмотрению обращений граждан» слово «электронные» заменить словами «в форме электронного документа», слово «письменные» заменить словами «в письменной форме».

1. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления С. В. Мокроусов