

УТВЕРЖДЕН
Приказом
Управления
промышленности, транспорта
и энергетики
Пензенской области

от _____ № _____

**Административный регламент
Управления промышленности, транспорта и энергетики Пензенской
области по предоставлению государственной услуги «Организация
работы по рассмотрению обращений граждан»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению Управления промышленности, транспорта и энергетики Пензенской области государственной услуги «Организация работы по рассмотрению обращений граждан» (далее – Регламент) разработан с целью повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги «Организация работы по рассмотрению обращений граждан» (далее – государственная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее - граждане) имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

От имени заявителей могут также выступать лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти, органами и организациями при предоставлении государственной услуги (далее - представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги:

Основными требованиями к информированию со стороны заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

Информирование со стороны Управления промышленности, транспорта и энергетики Пензенской области (далее – Управление) организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

Информирование проводится как в форме устного, так и письменного информирования.

1.3.1. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Управления при обращении граждан за информацией:

- лично;
- по телефону.

Специалист Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя, обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки специалист Управления, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование отдела Управления, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист Управления, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Специалисты Управления, осуществляющие информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

1.3.2. Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных СМИ.

Публичное информирование осуществляется также путем оформления информационных стендов.

Специалисты Управления осуществляют непосредственное взаимодействие с заявителями в соответствии со следующим графиком.

Дни недели	Время взаимодействия с заявителями
Понедельник - пятница	с 9.00 до 12.00, с 13.00 до 18.00
Суббота, воскресенье	выходные дни

Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги необходимо обратиться:

- лично в Управление (по адресу: г. Пенза, ул. Московская, 75, каб. № 513);
- по телефону в Управление (телефон: (8412) 52-48-55 либо 52-32-77);
- в письменном виде почтой в Управление (по адресу: 440025, г. Пенза, ул. Московская, 75);
- на официальный сайт Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.penzaprom.ru в раздел «Вопросы и ответы»;
- электронной почтой в Управление - prom@obl.penza.net.

Подробную информацию о предоставляемой государственной услуге, а также о ходе ее предоставления можно получить на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Портале государственных и муниципальных услуг по адресу: <http://www.gosuslugi.ru>.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - Организация работы по рассмотрению обращений граждан.

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Управлением промышленности, транспорта и энергетики Пензенской области.

2.3. Результатами предоставления государственной услуги являются:

- направление ответа заявителю;
- направление обращения заявителя по подведомственности с уведомлением заявителя;
- предоставление ответа заявителю по результату личного приема.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях руководитель Управления либо лицо, исполняющее его обязанности вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («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» («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» («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» («Пензенские губернские ведомости», № 56, 09.07.2011);

- Постановлением Правительства Пензенской области от 28.12.2008 № 911-пП «Об утверждении Положения об Управлении промышленности, транспорта и энергетики Пензенской области» («Пензенские губернские ведомости», 19.01.2008, N 2, с. 13.);

2.6. Заявитель направляет письменное обращение, где в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

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

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

- обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- 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 муниципального образования Пензенской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- в случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Управления либо лицо, исполняющее его обязанности, 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 один и тот же адрес. О данном решении уведомляется заявитель.

- в случае 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 причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Управление.

2.9. Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Время ожидания заявителем в очереди при личном приеме не должно превышать 30 минут.

2.11. Поступившее письменное обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в отделе учета, отчетности и организационно-кадровой работы в СЭДде и в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 3), на него заводится контрольно-регистрационная

карточка (Приложение № 4) и передается на рассмотрение руководителю Управления либо лицу, исполняющему его обязанности.

В случае, если обращение поступило в форме электронного документа, оно регистрируется в течение 3 дней в СЭДде и в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в форме электронного документа (Приложение № 5), на него заводится контрольно-регистрационная карточка (Приложение № 4) и передается на рассмотрение руководителю Управления либо лицу, исполняющему его обязанности.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

2.12.1. Помещение, предназначенное для предоставления государственной услуги, размещается в здании, находящемся в 5-ти минутах ходьбы от остановки общественного транспорта.

2.12.2. Входы в здание оборудованы вывеской с наименованием органа исполнительной власти – Управления промышленности, транспорта и энергетики Пензенской области.

2.12.3. В холлах здания имеются стенды, на которых размещена необходимая для посетителей информация с указанием размещения Управления, а также имеется телефонный справочник, обеспечивающий контакт граждан с приемной Управления.

2.12.4. В здании, где располагается Управление, предусмотрены комфортные места ожидания личного приема.

2.12.5. На территориях, прилегающих к зданию, оборудованы места для парковки автотранспортных средств.

2.12.6. В коридорах здания на стендах располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей.

2.12.7. Все помещения Управления оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета и фамилий сотрудников Управления.

2.12.8. Помещения для предоставления государственной услуги обеспечены необходимой мебелью, оборудованием, вычислительной и электронной техникой с установленными справочно-информационными системами, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, периодическими изданиями.

2.12.9. В здании предусмотрены места общественного пользования (туалеты) и гардероб.

2.12.10. Входы в здание доступны для инвалидов, работа с данной категорией заявителей ведется в индивидуальном порядке.

2.13. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Портале государственных и муниципальных услуг;

- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в средствах массовой информации;

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги.

III. Административные процедуры

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) Регистрация письменных обращений граждан и проверка обращений на соответствие требованиям действующего законодательства.

2) Рассмотрение обращений граждан.

3) Подготовка и направление ответа заявителю.

4) Личный прием граждан.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении государственной услуги представлена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Регистрация письменных обращений граждан и проверка обращений на соответствие требованиям действующего законодательства

3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги и начала административной процедуры является поступление обращений граждан в Управление по почте или в форме электронного документа.

3.2.2. При регистрации проверяется правильность адресата корреспонденции и целостность упаковки.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются отправителю или направляются по подведомственности.

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями граждан подлежат хранению.

Поступившие подлинные документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются к обращению. В случае отсутствия самого текста обращения сотрудником отдела учета, отчетности и организационно-кадровой работы составляется акт установленного образца (Приложение № 2).

На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт (Приложение № 2) в трех экземплярах: первый остается в отделе учета, отчетности и организационно-кадровой работы, второй приобщается к поступившему обращению, третий - направляется отправителю обращения.

Поступившие денежные знаки, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Поступивший паспорт направляется в Управление Федеральной миграционной службы России по Пензенской области, при этом заявителю направляется письмо - уведомление, подписанное руководителем Управления либо лицом, исполняющим его обязанности. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.2.3. Поступившее письменное обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в отделе учета, отчетности и организационно-кадровой работы в СЭДДе и в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 3), на него заводится контрольно-регистрационная карточка (Приложение № 4) и передается на рассмотрение руководителю Управления либо лицу, исполняющему его обязанности.

3.2.4. В случае, если обращение поступило в форме электронного документа, оно регистрируется в течение 3 дней в СЭДДе и в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в форме электронного документа (Приложение № 5), на него заводится контрольно-регистрационная карточка (Приложение № 4) и передается на рассмотрение руководителю Управления либо лицу, исполняющему его обязанности.

3.2.5. Если письмо подписано двумя и более заявителями, то обращение считается коллективным. Ответ направляется в адрес первого заявителя, либо заявителя, в адрес которого просят направить ответ, либо тому заявителю, адрес которого лучше поддается прочтению.

3.2.6. При поступлении в адрес Управления повторных письменных обращений граждан в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям. Повторными считаются письма граждан, поступившие от одного и того же лица или лиц по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.2.7. При регистрации письменному обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии заявителя, номера, определяющего территорию проживания заявителя, согласно классификатору (Приложение № 6), порядкового номера

поступившего письма по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

Для классификации и учета определены следующие виды обращений граждан:

- коллективное обращение, направленное от двух и более заявителей, объединенных общими интересами (в регистрационном номере указывается «Кол»);

- обращение граждан в форме электронного документа, обращение, поступившее на электронный адрес Управления (в регистрационном номере указывается «Эл», затем регистрационный номер, начинающийся с начальной буквы фамилии заявителя);

- анонимное – без указания данных о заявителе (в регистрационном номере указывается «Ан»).

3.2.8. В случае если повторное обращение поступило в течение месяца, данному обращению присваивается регистрационный номер первого обращения с добавлением порядкового номера, представляемого через дробь.

3.2.9. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

3.2.10. На обращении, поступившем в Управление, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

Конечный результат – регистрационная запись в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 3) либо в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в форме электронного документа (Приложение № 5) и оформление регистрационно-контрольной карточки (Приложение № 4).

3.3. Рассмотрение письменных обращений граждан и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.3.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения является его регистрация в отделе учета, отчетности и организационно-кадровой работы Управления.

3.3.2. Руководитель 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) копии 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 руководителя 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 (если таковое имеется) в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 3), либо в Журнале регистрации обращений, поступивших в форме электронного документа (Приложение № 5).

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 обращения;
- направление обращения для рассмотрения по подведомственности с уведомлением заявителя.

3.4. Подготовка и направление ответа заявителю

3.4.1. О результате рассмотрения письменного обращения, заявителю направляется ответ на адрес, указанный в обращении.

3.4.2. При составлении ответов по рассмотрению обращений граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки, вскрытых недостатках по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

3.4.3. В ответах на обращения не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом заявителю.

3.4.4. При необходимости ответственный исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе).

3.4.5. Ответы заявителям и в вышестоящие органы, на контроле у которых могут находиться обращения, оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Управления. В левом нижнем углу бланка обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.4.6. Текст ответа заявителю должен содержать дату отправления и ссылку на регистрационный номер.

Исходящий номер ответа является регистрационным номером обращения.

3.4.7. Ответ на обращение подписывается руководителем Управлением, заместителями руководителя Управления либо лицами, исполняющими их обязанности.

По завершении работы с обращением материалы списываются в «Дело» руководителем Управления либо лицом, исполняющим его обязанности, как исполненные и оформляются в «Дело» установленного образца (Приложение № 7).

3.4.8. Работа с обращением прекращается, если приняты необходимые меры, дан письменный (в случае письменного обращения) либо устный ответ (в случае личного приема).

3.4.9. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации письменного ответа заявителю (в случае письменного обращения) или дата устного (в случае личного приема) сообщения автору с изложением принятого решения.

3.4.10. Срок хранения документов по обращениям граждан – пять лет.

Конечный результат:

- письменный ответ заявителю;
- разъяснение заявителю в ходе личной беседы, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема (Приложение № 8).

3.5. Личный прием граждан

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

3.5.2. Личный прием осуществляется руководителем Управления, его заместителями либо лицами, исполняющими их обязанности четвертую пятницу каждого месяца с 10-00 до 13-00 по предварительной записи.

3.5.3. Личный прием, который осуществляется специалистами Управления, проходит ежедневно с 9-00 до 15-00.

3.5.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

3.5.5. Правом на первоочередной личный прием обладают:

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

2) инвалиды I и II групп;

3) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие Чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

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

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

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

7) граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

8) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Пензенской области»;

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

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

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

12) беременные женщины;

13) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей;

14) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.5.6. Длительность личного приема составляет 25 минут.

3.5.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.5.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

3.5.10. Во время приема заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема гражданина (Приложение № 8), которая с письменным обращением, в случае его наличия, направляется ответственному исполнителю по рассмотрению данного обращения, заявитель информируется о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Регистрация устного обращения заявителя осуществляется в журнале регистрации обращений, поступивших в ходе проведения личного приема в течение трех дней со дня проведения приёма граждан (Приложение № 9).

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв «ЛП», из начальной буквы фамилии заявителя, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

3.5.11 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

3.5.12. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений на личном приеме не допускается.

3.5.13. Зарегистрированные устные обращения граждан (копии) в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение одного дня со дня регистрации направляются ответственным исполнителям для рассмотрения.

3.5.14. Организация рассмотрения зарегистрированных устных обращений граждан, контроль за исполнением резолюций и своевременным рассмотрением обращений осуществляется отделом учета, отчетности и организационно-кадровой работы Управления.

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

3.5.16. 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, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.17. 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 руководителем Управления либо лицом, исполняющим его обязанности на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется ответственным исполнителем заявителю не менее, чем за 3 дня до его истечения.

По завершении работы с обращением материалы списываются в «Дело» руководителем Управления либо лицом, исполняющим его обязанности, как исполненные и оформляются в «Дело» установленного образца (Приложение №7).

3.5.18. Конечный результат – устное либо письменное разъяснение заявителю в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке (Приложение № 4).

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

4.1.1. Контроль за исполнением обращений граждан отделом учета, отчетности и организационно-кадровой работы Управления ведется по регистрационно-контрольным карточкам (Приложения № 4, 8), которые расставляются в контрольную картотеку.

4.1.2. В случае, если ответственным исполнителем обращение снимается с контроля, то на регистрационно-контрольной карточке ставится подпись руководителя Управления либо лица, исполняющего его обязанности.

4.1.3. В случае если установленный срок для ответа на обращение заявителя истек, а ответ не дан, специалист отдела учета, отчетности и организационно-кадровой работы Управления докладывает руководителю Управления либо лицу, исполняющему его обязанности о нарушении сроков рассмотрения обращения ответственным исполнителем.

4.1.4. При отсутствии ответа после напоминания специалист отдела учета, отчетности и организационно-кадровой работы Управления докладывает об этом руководителю Управления либо лицу, исполняющему его обязанности для принятия мер.

4.2. 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

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги организуются на основании приказов Управления.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Управления.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц – ответственных исполнителей за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Ответственные исполнители, осуществляющие предоставление государственной услуги несут ответственность:

- за неисполнение (ненадлежащее исполнение) должностных обязанностей, в пределах, определенных Федеральным законом «О государственной гражданской службе Российской Федерации», законом Пензенской области «О государственной гражданской службе Пензенской области»;

- за нарушение сроков рассмотрения обращения;

- за некачественную подготовку ответов заявителю;

- за совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность ответственных исполнителей закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями действующего законодательства.

V. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственной услуги

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.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в

соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области;

б) отказ Управления, должностного лица Управления, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Гражданин может обжаловать решения, действия (бездействие):

- заместителя руководителя Управления – руководителю Управления;
- начальников отделов Управления – соответствующим заместителям руководителя Управления, или руководителю Управления.

5.4. руководитель Управления, заместители руководителя Управления или лица, исполняющие их обязанности проводят личный прием заявителей, обжалующих действия либо бездействия ответственных исполнителей либо рассматривают их жалобы письменные или в электронной форме.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, 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) Управления промышленности, транспорта и энергетики Пензенской области, должностного лица Управления, либо государственного служащего;

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

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

5.7. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

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

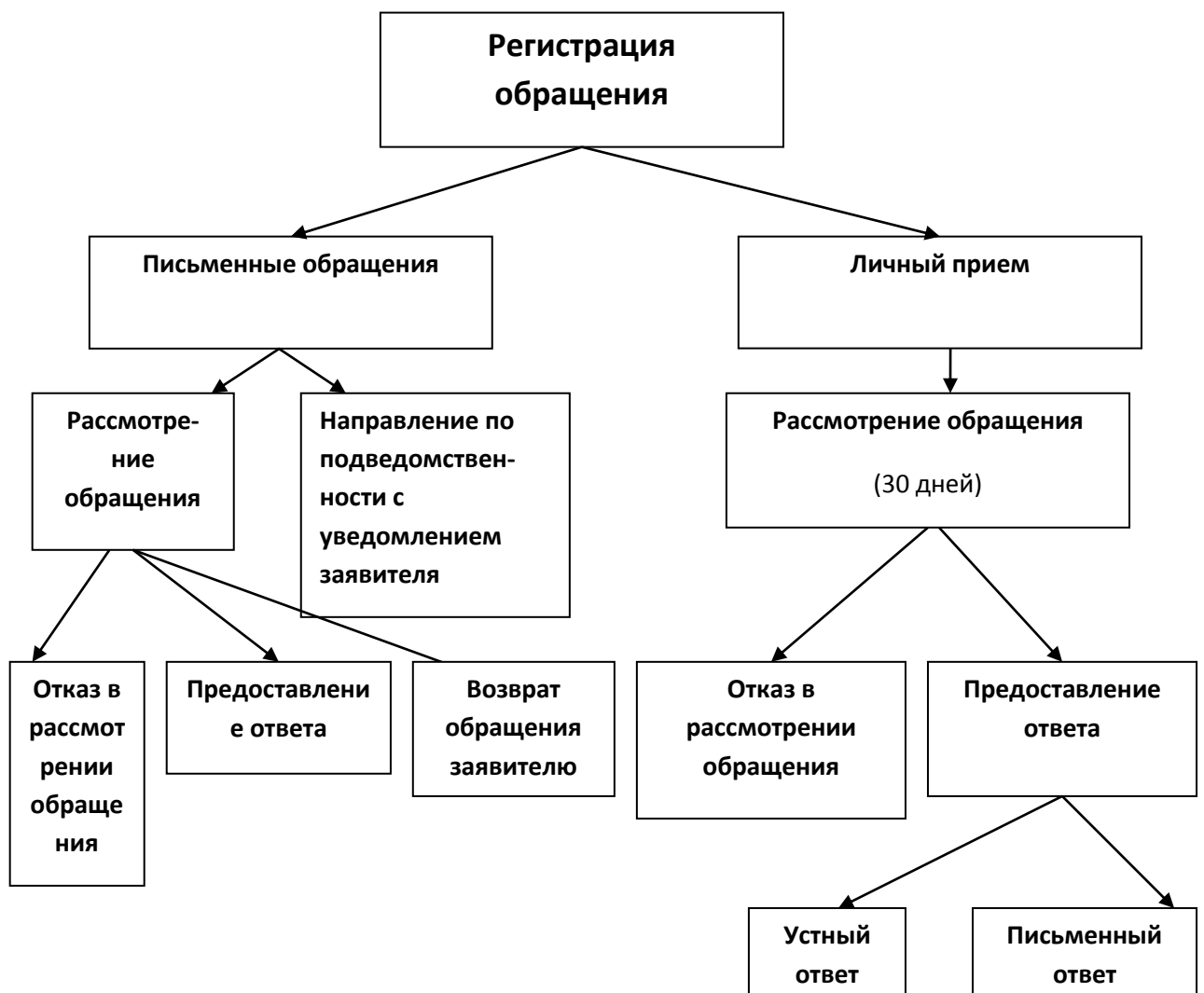
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. 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 № 1
к Административному регламенту
Управления промышленности,
транспорта и энергетики
Пензенской области
по предоставлению государственной
услуги «Организация работы
по рассмотрению обращений граждан»

**Блок-схема последовательности действий
при предоставлении государственной услуги
«Организация работы по рассмотрению обращений граждан»**



Приложение № 2
к Административному регламенту
Управления промышленности,
транспорта и энергетики
Пензенской области
по предоставлению государственной
услуги «Организация работы
по рассмотрению обращений граждан»

Форма

**Управления промышленности, транспорта и энергетики
Пензенской области**

АКТ № ____
от « ____ » _____
(дата)

Мы, нижеподписавшиеся _____
(Ф.И.О., должность)

_____,
составили акт о том, что « ____ » _____ 20 ____ г.
(дата)

при вскрытии почтового отправления с (без) уведомления _____
в нем не оказалось или получено _____

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи: _____

Руководитель Управления промышленности, транспорта и энергетики
Пензенской области

(Ф.И.О.) подпись

Приложение № 4
к Административному регламенту
Министерства лесного, охотничьего
хозяйства и природопользования
Пензенской области
по предоставлению государственной
услуги «Организация работы
по рассмотрению обращений граждан»

Форма

Управление промышленности, транспорта и энергетики
Пензенской области

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№

Заявитель:

Адрес:

Статус заявителя:

Тематика:

дата поступления

срок исполнения

вид поступления

Источник поступления:

№ сопроводит. письма

от

Предыдущие обращения: Дата:

Номер:

**Должностное лицо – ответственный
исполнитель**

Резолюция должностному лицу – ответственному исполнителю:

Подпись руководителя Управления

Роспись и дата получения на исполнение:

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата	Исполнитель - кому передано или кому сделано напоминание	Отметка о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание или краткое объяснение при напоминании

Дата окончательного ответа _____

Результаты рассмотрения и краткое содержание ответа _____

С контроля снял _____
(фамилия руководителя и дата)

Подпись _____
(отв. за заполнение)

Дело _____ Том _____ листы _____

Фонд _____
Опись _____
Дело _____

Приложение № 6
к Административному регламенту
Управления промышленности,
транспорта и энергетики
Пензенской области
по предоставлению государственной
услуги «Организация работы
по рассмотрению обращений граждан»

Классификатор обращений граждан по территориям их проживания

Код	Наименование муниципального образования
01	г. Пенза
02	г. Заречный
03	г. Кузнецк
04	Башмаковский
05	Бековский
06	Белинский
07	Бессоновский
08	Вадинский
09	Городищенский
10	Земетчинский
11	Иссинский
12	Каменский
13	Камешкирский
14	Кольшлейский
15	Кузнецкий
16	Лопатинский
17	Лунинский
18	Малосердобинский
19	Мокшанский
20	Наровчатский
21	Неверкинский
22	Нижнеломовский
23	Никольский
24	Пачелмский
25	Пензенский
26	Сердобский
27	Сосновоборский
28	Спасский
29	Тамалинский
30	Шемьшейский
31	Иногородние

Приложение № 7
к Административному регламенту
Министерства лесного, охотничьего
хозяйства и природопользования
Пензенской области
по предоставлению государственной
услуги «Организация работы
по рассмотрению обращений граждан»

Форма

**Управление промышленности, транспорта и энергетики
Пензенской области**

ДЕЛО № _____

(указывается регистрационный номер)

(указывается Ф.И.О. гражданина)

(указывается адрес гражданина)

Начато (указывается дата)

Закончено (указывается дата)

На (указывается количество листов) _____ листах

Хранить _____

Приложение № 8
к Административному регламенту
Управления промышленности,
транспорта и энергетики
Пензенской области
по предоставлению государственной
услуги «Организация работы
по рассмотрению обращений граждан»

Форма

**Управление промышленности, транспорта и энергетики
Пензенской области**

КАРТОЧКА

регистрации личного приема граждан руководителем Управления (заместителем
руководителя Управления)

Автор _____

(ф.и.о., место жительства и работы, инвалид, участник ВОВ и т.д.)

Дата личного приема _____

Индекс регистрации обращения _____

Характер вопросов _____

Количество листов письменного обращения _____

Предыдущие обращения от
_____ № _____ от _____ № _____

Должностное лицо – ответственный исполнитель _____

Резолюция или результаты рассмотрения _____

Срок исполнения _____

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата	Исполнитель - кому передано или кому сделано напоминание	Отметка о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание или краткое объяснение при напоминании

Дата окончательного ответа _____

Результаты рассмотрения и краткое содержание ответа _____

С контроля снял _____
(фамилия руководителя и дата)

Подпись _____

(отв. за заполнение)

Дело _____ Том _____ ЛИСТЫ _____

Фонд _____
Опись _____
Дело _____

