



МИНОБОРОНЫ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ПОСТАВКАМ ВООРУЖЕНИЯ, ВОЕННОЙ, СПЕЦИАЛЬНОЙ
ТЕХНИКИ И МАТЕРИАЛЬНЫХ СРЕДСТВ
(Рособоронпоставка)

ПРИКАЗ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 23237

№ 349

Москва

от "17" февраля 2012 г.

«07» декабря 2011 г.

Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Административный регламент Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель
Рособоронпоставки

Н.В. Синикова

Приложение
к приказу Рособоронпоставки
от «07» *сентября* 2011 г. № 349

Административный регламент

Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств (далее - Рособоронпоставка) по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями центрального аппарата, должностными лицами Рособоронпоставки и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

2. Государственная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3.1. Место нахождения Рособоронпоставки: г. Москва, Фрунзенская набережная, д.22, стр.1.

3.2. График работы Рособоронпоставки:

| | |
|------------------------------|----------------|
| понедельник - четверг | 9.00 - 18.00; |
| пятница, предпраздничные дни | 9.00 - 16.45; |
| суббота и воскресенье | выходные дни; |
| перерыв | 13.00 - 13.45. |

3.3. Справочный телефон Рособоронпоставки: (495) 531 60 37
(495) 531 60 25.

3.4. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне Рособоронпоставки, порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на официальном сайте Рособоронпоставки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.gosoboronpostavka.ru) (далее - сайт Рособоронпоставки) и на информационном стенде или информационном терминале в помещении для приема граждан.

3.5. Информация о месте нахождения и графике работы Рособоронпоставки, порядке и ходе предоставления государственной услуги предоставляется гражданам в устной форме работниками Управления делами Рособоронпоставки в установленное графиком работы Рособоронпоставки время:

в помещении для приема граждан (комн. 101);
по справочному телефону Рособоронпоставки (п. 3.3 настоящего Регламента).

3.6. Письменные обращения граждан:

направляются в Рособоронпоставку по почтовому адресу: г. Москва, Фрунзенская набережная, д.22, стр.1, 119160; и на факс: (495) 531 60 24;
принимаются работником Управления делами Рособоронпоставки (комн. 101).

3.7. Обращения граждан в электронной форме направляются в Рособоронпоставку путем заполнения в установленном порядке специальной формы:

на Портале (в личном кабинете пользователя);
на сайте Рособоронпоставки (раздел «Обращения граждан»).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Государственная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти,
предоставляющего государственную услугу

5.1. Государственную услугу предоставляет Федеральное агентство по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств.

5.2. При предоставлении Рособоронпоставкой государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

6. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

письменный или устный ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;

направление обращения гражданина в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления государственной услуги

7.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

7.2. Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее - орган), с уведомлением гражданина и, при необходимости, органа, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

7.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Рособоронпоставки направляется начальником структурного подразделения Рособоронпоставки, определенным в качестве ответственного исполнителя (далее - ответственный исполнитель) или его заместителями (далее - руководство структурного подразделения) в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

7.5. Обращение, направленное в Рособоронпоставку вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок, или в срок, установленный Руководителем Рособоронпоставки (далее - Руководитель) либо его заместителями. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

7.6. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Регламентом срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Гражданин имеет право на личном приеме передать в Рособоронпоставку письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

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

8. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

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

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, 1993, № 89, Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

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

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, №15, ст. 2038; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч.1), ст. 4587; № 49 (ч.5), ст. 7061);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52 (ч.1), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52 (ч.1), ст. 6974; № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч.1), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30 (ч. I), ст. 4600);

Указ Президента Российской Федерации от 14 мая 2010 г. № 589 «Вопросы Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 20, ст. 2435; 2011, № 10, ст. 1340);

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

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

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092);

Регламент Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств, утвержденный приказом Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств от 21 декабря 2010 г. № 133 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 февраля 2011 г., регистрационный № 19799).

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

9.1. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Рособоронпоставку письменное обращение гражданина.

9.2. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Рособоронпоставки, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает 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.

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

9.3. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование Рособоронпоставки, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

9.4. На личном приеме должностным лицом Рособоронпоставки гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

9.5. При предоставлении Рособоронпоставкой государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Рособоронпоставки, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

10. Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления Рособоронпоставкой государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в предоставлении государственной услуги

11. Оснований для отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено

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

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

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

13. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

14. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 20 минут.

Срок и порядок регистрации запроса
заявителя о предоставлении государственной услуги,
в том числе в электронной форме

15. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 календарных дней с момента их поступления в Рособоронпоставку.

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

16.1. Помещение для работников Рособоронпоставки, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

наличие удобной офисной мебели;

наличие телефона;

оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;

возможность доступа к системе электронного документооборота Рособоронпоставки, справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

16.2. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

удобство доступа, в т.ч. гражданам с ограниченными физическими возможностями;

наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);

наличие телефона;

наличие удобной офисной мебели;

наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим сферу ведения Рособоронпоставки и порядок предоставления государственной услуги.

16.3. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении Рособоронпоставки для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале и сайте Рособоронпоставки.

16.4. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

17.1. Гражданин имеет право:

обращаться в Рособоронпоставку с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом Рособоронпоставки) и направлять в Рособоронпоставку письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме в личном кабинете зарегистрированного пользователя Портала и на сайте Рособоронпоставки;

получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении государственной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Рособоронпоставки;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме через личный кабинет пользователя Портала.

17.2. Должностное лицо Рособоронпоставки, ответственное за рассмотрение обращения:

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

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

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в электронной форме, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

направляет гражданину полную, актуальную и достоверную информацию о результатах предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган в соответствии с его компетенцией, в том числе в электронной форме через личный кабинет пользователя Портала.

17.3. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите

нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

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

17.4. При предоставлении государственной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом Рособоронпоставки, как правило, не требуется;

в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом Рособоронпоставки требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом Рособоронпоставки при предоставлении государственной услуги не должна превышать 30 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

18. Предоставление Рособоронпоставкой государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставление государственной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

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

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

прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан;

формирование и направление межведомственных запросов в органы и (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении №2 к настоящему Регламенту.

Прием и регистрация обращения

20.1. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Рособоронпоставку.

20.2. Обращение принимается Управлением делами Рособоронпоставки (далее – Управление делами).

20.3. Работник Управления делами, ответственный за прием письменного обращения гражданина:

проверяет правильность адресования письма, бандероли или посылки (далее - корреспонденция) и их целостность;

ошибочно поступившую корреспонденцию (не по адресу Рособоронпоставки) возвращает на почту;

вскрывает корреспонденцию, проверяет наличие в ней обращения гражданина (разорванные документы подклеиваются);

в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия руководством Управления делами соответствующего решения;

к обращению гражданина подкалывает под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается конверт;

в случае отсутствия в корреспонденции обращения гражданина прилагает к ее оболочке заверенный своей подписью и с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения нет»;

в двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя работниками Управления делами;

аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов;

один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщает к полученным документам.

20.4. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке из личного кабинета пользователя Портала или с сайта Рособоронпоставки, принимается работником Управления делами с использованием программно-технического средства.

20.5. Принятые в установленном порядке письменные обращения и обращение в электронной форме передаются на регистрацию в системе электронного документооборота Рособоронпоставки (далее - СЭД).

20.6. Регистрацию обращений в СЭД осуществляет работник Управления делами в следующем порядке:

вводит реквизиты обращения в регистрационную карточку СЭД;

создает в СЭД электронный образ письменного обращения или переносит в СЭД обращение, поступившее в электронной форме;

присваивает обращению регистрационный номер;

на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему, либо на распечатанном обращении, поступившем в Рособоронпоставку в электронной форме, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или на любом

другом свободном месте ставит штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

20.7. Дальнейшая работа с обращением ведется в СЭД в электронной форме. Подлинник обращения остается в Управлении делами до определения ответственного исполнителя государственной услуги.

20.8. Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение уполномоченному должностному лицу Рособоронпоставки для определения ответственного исполнителя государственной услуги.

Рассмотрение обращения

21.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в СЭД.

21.2. Обращение в СЭД в электронной форме поступает на рассмотрение уполномоченному должностному лицу Рособоронпоставки для определения ответственного исполнителя государственной услуги.

21.3. Уполномоченное должностное лицо Рособоронпоставки:

направляет обращение на доклад Руководителю или заместителю Руководителя, которые поручают его рассмотрение начальникам структурных подразделений Рособоронпоставки;

направляет обращение на рассмотрение начальникам структурных подразделений Рособоронпоставки;

направляет обращение на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Рособоронпоставки.

21.4. Ответственным исполнителем поручения является структурное подразделение Рособоронпоставки, начальник которого указан в поручении первым.

21.5. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется Руководителю или заместителю Руководителя в течение 3 рабочих дней от даты оформления поручения.

21.6. Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей учитывается в СЭД.

21.7. Ответственный исполнитель:

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

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;

привлекает в установленном порядке других специалистов;

создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости с выездом на место;

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

поручает рассмотрение обращения организациям в порядке ведомственной подчиненности и контролирует ход их рассмотрения, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации;

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

готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Рособоронпоставку;

при направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, готовит уведомление гражданину.

21.8. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

21.9. В случае продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее чем за 5 рабочих дней до срока его исполнения представляет Руководителю или заместителю Руководителя, давшему поручение, докладную записку с соответствующим обоснованием.

Направление ответа на обращение

22.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

22.2. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

22.3. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

22.4. Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

22.5. В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем необходимо указывать срок окончательного ответа.

22.6. Подписанный ответ передается в Управление делами для регистрации в СЭД и отправки гражданину.

22.7. В случае, если ответ заявителю был дан по телефону или в ходе личной беседы, а при рассмотрении обращения возникли не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения вопроса обстоятельства, может быть составлена справка о результатах рассмотрения обращения.

Личный прием граждан

23.1. Организацию личного приема граждан руководством Рособоронпоставки и начальниками структурных подразделений Рособоронпоставки обеспечивает Управление делами совместно со структурными подразделениями Рособоронпоставки.

23.2. При записи гражданина на личный прием ответственные за организацию личного приема могут уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

23.3. При необходимости ответственные за организацию личного приема вправе запросить в структурных подразделениях Рособоронпоставки имеющуюся информацию по существу обращения.

23.4. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

23.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема граждан (приложение №1 к настоящему Регламенту).

23.6. На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в карточку личного приема граждан.

23.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Рособоронпоставки, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

23.8. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

23.9. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Формирование и направление межведомственных запросов в органы и (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

24. Структурные подразделения Рособоронпоставки, рассматривающие обращения граждан, в случае возникновения необходимости получения документов и информации для предоставления государственной услуги формируют и направляют межведомственный запрос в органы и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги.

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

25.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Рособоронпоставки требований настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют

уполномоченные должностные лица, начальники структурных подразделений Рособоронпоставки, их заместители, начальники отделов Рособоронпоставки.

25.2. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями Рособоронпоставки порядка предоставления государственной услуги осуществляет Управления делами.

25.3. Управление делами:

еженедельно направляет в структурные подразделения Рособоронпоставки перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующих 2 недель;

ежемесячно представляет Руководителю информацию о ходе рассмотрения обращений граждан структурными подразделениями Рособоронпоставки (нарастающим итогом за текущий год).

25.4. Управление делами на основании информационно-аналитических материалов, представленных структурными подразделениями Рособоронпоставки, ежегодно подготавливает и докладывает Руководителю результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Рособоронпоставку в отчетном году.

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

26.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

26.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Рособоронпоставки.

26.3. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Рособоронпоставки.

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

27. Должностные лица Рособоронпоставки, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

28.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Рособоронпоставки должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

28.2. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной в Управлении делами по справочному телефону Рособоронпоставки;

информации, полученной из Рособоронпоставки по запросу в письменной или электронной форме.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Рособоронпоставки при предоставлении государственной услуги, а также ее должностных лиц

29.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Рособоронпоставки в досудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

29.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Рособоронпоставку. Жалобы на решения, принятые заместителем руководителя Рособоронпоставки, рассматриваются непосредственно руководителем Рособоронпоставки.

29.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Рособоронпоставки, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

29.4. Жалоба должна содержать:

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

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;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (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.

29.5. Жалоба, поступившая в Рособоронпоставку, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

29.6. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Рособоронпоставки, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

29.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 29.6 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

29.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 29.2 настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

29.9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении государственной услуги, действия и (или) бездействие должностных лиц центрального аппарата Рособоронпоставки в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

к Административному регламенту Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Карточка личного приема граждан

| | |
|--|--|
| Дата обращения | |
| Ф.И.О. гражданина, | |
| Адрес постоянного места жительства, номер контактного телефона | |
| Род занятий, место работы | |
| Краткое содержание вопроса | |
| Дата приема | |
| Какое и когда принято решение (исх. №) | |
| Ф.И.О. лица, проводившего прием | |

к Административному регламенту Федерального агентства по поставкам вооружения, военной, специальной техники и материальных средств по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Блок схема предоставления государственной услуги

| № | Административное действие | Срок выполнения административного действия | Ответственные за выполнение административного действия | Результат административного действия |
|---|---------------------------|--|--|--------------------------------------|
|---|---------------------------|--|--|--------------------------------------|

|

\|/

| | | | | |
|---|----------------------------|--|-------------------|--|
| 1 | Прием письменных обращений | В течение 3 календарных дней с момента поступления | Управление делами | Принятые обращения регистрируются Управлением делами |
|---|----------------------------|--|-------------------|--|

|

\|/

| | | | | |
|---|----------------------------------|---|-------------------|--|
| 2 | Регистрация письменных обращений | В течение 3 календарных дней с момента их поступления | Управление делами | Обращения регистрируются в информационной системе и передаются на рассмотрение |
|---|----------------------------------|---|-------------------|--|

|

\|/

| | | | | |
|---|--------------|--|-------------|--|
| 3 | Рассмотрение | | Структурное | |
|---|--------------|--|-------------|--|

| | | | | |
|-----|--|--|---|---|
| | обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения: | | подразделение – ответственный исполнитель | |
| 3.1 | Ответ гражданину на обращение, относящееся к компетенции Рособоронпоставки | В течение календарных 30 дней | | Гражданину направляется окончательный ответ |
| | | В течение 60 календарных дней при продлении срока рассмотрения | | Гражданину направляется окончательный ответ при условии уведомления о продлении срока рассмотрения |
| 3.2 | Переадресация обращений, не относящихся к компетенции Рособоронпоставки | В течение 7 календарных дней | | Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение |