



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
НАЛЕДЫМЕ ПАШАШТЕ
КОНТРАКТ РАДАМЫМ
ВИКТАРЫМЕ ШОТЫШТО
КОМИТЕТШЕ**

**КОМИТЕТ
ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ
КОНТРАКТНОЙ СИСТЕМЫ
В СФЕРЕ ЗАКУПОК
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**

ПРИКАЗ
г. Йошкар-Ола

10 апреля 2023 г. № 4 о/д

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан и организаций в Комитете по регулированию контрактной системы в сфере закупок Республики Марий Эл

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и с Указом Главы Республики Марий Эл от 28 марта 2023 г. № 61 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан и организаций в Комитете по регулированию контрактной системы в сфере закупок Республики Марий Эл (далее - Комитет).

2. Отделу правовой и кадровой работы (Зими́на Н.А) довести настоящий приказ до сведения государственных гражданских служащих Республики Марий Эл в Комитете по регулированию контрактной системы в сфере закупок Республики Марий Эл.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

В.Г.Очиров

УТВЕРЖДЕН
приказом Комитета
по регулированию контрактной
системы в сфере закупок
Республики Марий Эл
от 10 апреля 2023 г. № 4-о/д

П О Р Я Д О К

организации работы с обращениями граждан и организаций в Комитете по регулированию контрактной системы в сфере закупок Республики Марий Эл

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее - обращения), поступивших в Комитет по регулированию контрактной системы в сфере закупок Республики Марий Эл (далее - Комитет), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - граждане) председателем Комитета и уполномоченными на то лицами, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан (далее - личный прием), правила ведения делопроизводства по обращениям.

2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

граждан Российской Федерации;
иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
объединений граждан, в том числе юридических лиц;
организаций и общественных объединений.

3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

4. В работе с обращениями должностные лица Комитета руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Конституцией Республики Марий Эл и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл и настоящим Порядком.

5. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе (в случае установления возможности направления обращения указанным способом), сведения о месте проведения личного приема граждан, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях размещаются на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (mari-el.gov.ru/ministries/zakupki) (далее - официальный сайт) и на информационном стенде, расположенном по адресу: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский просп., д. 24а, 3 этаж, в доступном для граждан месте.

Указанная в абзаце первом настоящего пункта информация также может размещаться в средствах массовой информации и в информационных системах общего пользования.

6. Обращения в адрес председателя Комитета либо его должностных лиц направляются на почтовый адрес: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский просп., д. 24а.

Направление обращений в форме электронного документа осуществляется с использованием средств виртуальной приемной на официальном сайте посредством заполнения специальной формы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: <https://mari-el.gov.ru/ministries/zakupki/pages/form>.

Прием от граждан письменных обращений, а также предоставление консультаций о порядке рассмотрения обращений и по вопросу записи на личный прием осуществляются ежедневно уполномоченным государственным гражданским служащим Республики Марий Эл в отделе правовой и кадровой работы Комитета (далее - ответственное должностное лицо) с 9 час. 00 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. по адресу: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский просп., д. 24а, каб. № 321.

Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме, осуществляется отделом правовой и кадровой

работы Комитета.

Организация работы с сообщениями пользователей информацией в сети «Интернет» осуществляется отделом по регулированию закупок Комитета.

Телефон для получения консультаций о порядке рассмотрения обращений и по вопросу записи на личный прием: (8362) 23-50-09.

При ответах на телефонные звонки ответственное должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если ответственное должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности по существу дать разъяснения на поставленный вопрос, оно сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Личный прием проводится в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ и раздела IV настоящего Порядка.

7. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа в адрес председателя Комитета либо его должностных лиц, направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении гражданина, посредством использования адреса электронной почты Комитета.

Повторное обращение в форме электронного документа гражданами осуществляется в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 6 настоящего Порядка.

II. Особенности приема и регистрации обращений граждан

8. Делопроизводство по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа, а также по устным обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Комитета.

9. Обращения могут поступать в Комитет в письменной форме лично от гражданина, посредством почтовой связи, системы межведомственного электронного документооборота, иных государственных информационных систем, в форме электронного документа посредством заполнения на официальном сайте специальной формы обращения через инструментарий виртуальной приемной, а также в виде устного обращения в ходе осуществления личного приема граждан должностными лицами.

10. Устные сообщения, поступившие по телефону, не подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

11. Все обращения в письменной форме или в форме электронного

документа (далее - письменные обращения), поступающие в Комитет и его должностным лицам (в том числе поступающие по информационным системам общего пользования), и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней со дня их поступления, с внесением сведений в учетные формы делопроизводства в порядке, предусмотренном пунктом 15 настоящего Порядка.

Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

12. Рассмотрение и учет поступивших обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота в Комитете.

13. Ответственное должностное лицо обязано:

проверить правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки (при наличии);

вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов (за исключением корреспонденции, имеющей пометку «Вручить лично»). Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы.

При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и иные документы), денежных купюр и других ценностей в течение трех календарных дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у ответственного должностного лица, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух календарных дней со дня составления акта.

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у ответственного должностного лица, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанный в обращении, в течение двух календарных дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

14. При регистрации письменного обращения проставляется штамп, в котором указываются:

наименование Комитета;

дата регистрации обращения;

порядковый регистрационный номер.

15. Учет зарегистрированных обращений осуществляется в

электронных регистрационных картах, в которых указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения.

При необходимости к обращению ответственным должностным лицом может составляться служебная записка (аннотация), а также перевод текста обращения с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

Отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, письма рекламного и иного информационного характера), не регистрируются, ответы на них не даются.

III. Особенности рассмотрения отдельных обращений

16. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации (с учетом особенностей, установленных абзацем седьмым пункта 18 настоящего Порядка), должно принять одно из следующих решений:

вернуть обращение гражданину в случаях, установленных частью 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разъяснив причину возврата и право гражданина обратиться в суд;

передать обращение с приложенными к нему документами и предыдущими обращениями автора по аналогичным вопросам на рассмотрение председателю, либо заместителю председателя, либо должностному лицу, указанному в обращении;

направить обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

направить копию обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

сообщить электронный адрес официального сайта, на котором

размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, в случае поступления в Комитет обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случае, если текст обращения не поддается прочтению и при этом не указаны фамилия и (или) почтовый адрес гражданина для сообщения гражданину о невозможности прочесть и рассмотреть по существу его обращение.

17. Поручения председателя Комитета по обращениям подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения - в срок, указанный в резолюции;

без указания срока, но с пометкой «срочно» - в течение 3 календарных дней;

с пометкой «незамедлительно» - в течение 5 календарных дней;

с пометкой «оперативно» - в течение 10 календарных дней;

с пометкой «безотлагательно» - в течение 15 календарных дней со дня подписания резолюции;

остальные - в течение 30 календарных дней со дня первичной регистрации обращения.

18. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (в случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан);

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее пяти календарных дней до истечения срока исполнения обращения, если в соответствии с пунктом 17 настоящего Порядка председателем Комитета не установлен иной срок исполнения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы и материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение должностному лицу, осуществляющему предварительное рассмотрение обращения, указывая при этом орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

19. В случае, указанном в части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, поступивший оригинал обращения подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

20. О направлении письменного обращения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно о переадресации его обращения.

21. В случаях, установленных частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней допускается по письменному разрешению председателя Комитета с обязательным письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

22. О прекращении переписки по основаниям, установленным частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, установленным частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, гражданин уведомляется письменно должностным лицом, принявшим такое решение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин.

23. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения и направления ответа (ответов) заявителю обращение и материалы к нему направляются на архивное хранение.

IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан

24. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений председателем Комитета и уполномоченными на то должностными лицами проводится личный прием.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

25. Личный прием в Комитете проводится в дни и часы, установленные графиком приема граждан. График приема граждан утверждается председателем Комитета.

Информация о месте приема, а также установленных для приема днях размещается на официальном сайте и на информационном стенде, расположенном по адресу: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский просп., д. 24а, 3 этаж, в доступном для граждан месте.

Адрес проведения личного приема председателем Комитета: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский просп., д. 24а, каб. 320.

Личный прием по решению председателя Комитета может быть осуществлен в том числе в режиме видео-конференц-связи, аудиосвязи либо в выездной форме.

Предварительная запись граждан на личный прием не производится в случаях, если:

решение поставленного в обращении вопроса не входит в компетенцию Комитета (с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обращаться);

по поставленному гражданином вопросу ему давались мотивированные ответы и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;

гражданин обжалует судебное решение;

у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с просьбой о предварительной записи на личный прием.

26. После утверждения графика предварительная запись на личный прием ведется ответственным должностным лицом ежедневно с 9 час. 00 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. после личной встречи с заявителями и предъявления ими документов, удостоверяющих личность.

27. Конкретное время личного приема председателем Комитета доводится до сведения граждан, записанных на прием, не позднее дня, предшествующего дню приема.

28. Материалы по личному приему (список граждан, записавшихся на прием, имеющуюся переписку по вопросам приема, документы, представленные гражданами по вносимым на прием вопросам, и иные материалы) не позднее 3 календарных дней до даты приема передаются для рассмотрения председателю Комитета, ведущему личный прием. Второй экземпляр материалов остается у ответственного должностного лица.

Во время личного приема может осуществляться видео- и (или) аудиопротоколирование личного приема.

При несогласии гражданина с видео- и (или) аудиопротоколированием личный прием проводится без видео- и (или) аудиопротоколирования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия председателя Комитета, проводящего личный прием.

29. Проведение личного приема осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

К проведению личного приема могут привлекаться должностные лица Комитета, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы.

В дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Преимущественным правом внеочередного приема пользуются:

беременные женщины;

граждане с малолетними детьми;

отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл.

Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия председателя Комитета, проводящего личный прием;

гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц Комитета, проводящих личный прием, угрожает применением насилия или иными опасными действиями. В этом случае должностными лицами Комитета, ведущими личный прием, принимаются меры по их пресечению.

В случае если во время личного приема гражданин совершает

действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, председатель Комитета, проводящий личный прием, и (или) ответственные лица, осуществляющие мероприятия по обеспечению проведения личного приема, имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

В указанных в абзацах восьмом - двенадцатом настоящего пункта случаях председатель Комитета, проводящий личный прием, делает соответствующую запись в карточке личного приема.

30. На письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, проставляется отметка «Личный прием».

Дальнейшая работа с ними проводится в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

31. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина, которая может вестись на бумажном носителе и (или) в электронном виде. В случае, указанном в части 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, копия карточки личного приема гражданина с сопроводительным письмом, подписанным председателем Комитета, проводившим личный прием, или уполномоченным на то лицом, направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов, для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

32. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. Особенности осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан

33. В целях защиты и восстановления прав, свобод и основанных на законодательстве Российской Федерации интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру должностные лица Комитета в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Порядка.

35. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в Комитет с резолюцией «Доложить»,

«Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие оттиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

36. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется председателем Комитета и (или) уполномоченными на то лицами в соответствии с их должностными обязанностями.

37. В целях объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

VI. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

38. Должностные лица Комитета, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл.

39. Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц Комитета в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
