



**Управление по государственному регулированию цен (тарифов)
Ненецкого автономного округа**

ПРИКАЗ

от 12 ноября 2015 года № 36
г. Нарьян-Мар

**О внесении изменений в Порядок рассмотрения
обращений граждан в Управлении по
государственному регулированию цен (тарифов)
Ненецкого автономного округа**

В целях приведения приказов Управления по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа в соответствие с законодательством Российской Федерации, руководствуясь Положением об Управлении по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 17.08.2012 № 233-п, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа, утвержденный приказом Управления по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа от 08.07.2013 № 19 (с изменениями, внесенными приказом Управления по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа от 17.04.2014 № 14), изложив в редакции согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
начальника Управления



Л.Г. Выдрина

Приложение
к приказу Управления по
государственному регулированию
цен (тарифов) Ненецкого
автономного округа
от 12.11.2015 № 36
«О внесении изменений в Порядок
рассмотрения обращений граждан в
Управлении по государственному
регулированию цен (тарифов)
Ненецкого автономного округа»

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в Управлении по государственному
регулированию цен (тарифов)
Ненецкого автономного округа**

1. Настоящий Порядок определяет организацию приема, регистрации, рассмотрения, учета обращений и личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, включая юридических лиц, (далее – обращения граждан), в Управлении по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа (далее – Управление).

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации и требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. К обращениям граждан относятся изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложения, заявления, жалобы, поступившие:

- 1) непосредственно от граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, включая юридических лиц;
- 2) посредством почтовой, факсимильной связи, электронной почты;
- 3) через государственные органы, органы местного самоуправления и их должностных лиц, государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностных лиц.

4. Гражданин в своем письменном обращении 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 – при наличии),

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

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

9. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного

самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

13. В Управлении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации 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.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

16. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

17. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

18. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

19. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

20. Прием и регистрация письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, адресованных в Управление, осуществляется служащим, ответственным за ведение делопроизводства (далее – делопроизводитель).

При приеме обращений непосредственно от гражданина делопроизводителем по просьбе гражданина делается отметка с указанием даты приема обращения.

21. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

22. Регистрация письменных обращений граждан производится делопроизводителем в системе электронного документооборота «Дело» в течение трех дней с даты их поступления. На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

23. Зарегистрированные обращения передаются начальнику Управления на рассмотрение.

24. Начальник Управления рассматривает обращения и направляет на исполнение служащим с оформлением поручения.

Поручение должно содержать наименование структурного подразделения, фамилии и инициалы служащих, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения, подпись начальника с датой.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

25. Письменное обращение, поступившее в Управление, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 26 настоящего Порядка.

Если последний день обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

26. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и

содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

27. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется гражданину в день принятия решения о продлении срока.

28. Ответ на обращение должен содержать конкретную и четкую информацию по вопросам, указанным в обращении. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо, которому надлежит направить ответ).

Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

Ответ на обращение подписывается начальником Управления.

29. Личный прием граждан в Управлении осуществляют начальник Управления и заместитель начальника Управления с учетом служебного графика в соответствии с предварительной записью на личный прием либо на основании устного обращения, без предварительной записи, в порядке очередности.

График личного приема заявителей начальником Управления, заместителем начальника Управления утверждается распоряжением Управления.

30. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи с заполнением карточки личного приема гражданина (Приложение к настоящему Порядку).

Предварительная запись на личный прием проводится делопроизводителем ежедневно с 8.30 до 12.30 и с 13.30 до 17.30 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), а также по телефону или с использованием сети «Интернет».

31. Делопроизводитель при подготовке личного приема заявителей:
заполняет карточки личного приема заявителей;
в случае необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях по рассматриваемому вопросу;

осуществляет учет обращений и контролирует их рассмотрение.

32. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

33. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

35. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

37. По окончании приема начальник Управления доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в Управлении по
государственному регулированию цен
(тарифов) Ненецкого автономного
округа

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

| |
|--|
| № _____ дата регистрации « ____ » _____ 20 __ г. |
| Ф.И.О. _____ |
| Адрес _____ |
| Содержание _____ |
| _____ |
| Резолюция руководства _____ |
| _____ |