

Приложение к приказу
управления государственного
регулирования цен и тарифов
Амурской области
от 08.04.2015 № 32 - к

ПОРЯДОК
рассмотрения обращения граждан в управлении государственного
регулирования цен и тарифов Амурской области
(в редакции приказа от 18.04.2019 № 12-к)

I. Общие положения

1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении государственного регулирования цен и тарифов Амурской области (далее – Порядок, управление) по вопросам, отнесенным к компетенции управления, разработан в целях совершенствования методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в управлении осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ, Федеральными законами от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Амурской области от 13.12.1995 № 40-ОЗ «Устав (Основной Закон) Амурской области», постановлением губернатора Амурской области от 22.12.2008 № 491 «Об утверждении Положения об управлении государственного регулирования цен и тарифов Амурской области», настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется специалистами управления, по вопросам, находящимся в компетенции управления в соответствии с Положением об управлении.

1.4. Положения настоящего Порядка регламентируют работу с обращениями граждан, включая рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших по почте, телеграфу, телефону с помощью факсимильной связи, в ходе личного приема и по информационным системам общего пользования.

1.5. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан являются: ответ на обращение (устный, в письменной форме или в форме электронного документа) или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, организацию в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;
принятие решения о прекращении переписки с гражданином и списании обращения «в дело».

II. Рассмотрение обращений граждан

Срок рассмотрения письменных обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.2. В исключительных случаях срок исполнения по рассмотрению обращений может быть продлен руководителем, уполномоченным лицом управления, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о причинах продления срока рассмотрения обращения.

2.3. При поступлении обращения в управление в форме электронного документа ответ направляется по выбору:

в форме электронного документа, если адресатом указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);

в письменной форме, если адресатом указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты (e-mail) и почтовый адрес.

Требования к письменному обращению

2.4 Прием обращений граждан осуществляется в будние дни с 09.00 до 18.00, перерыв: с 13.00 до 14.00 по адресу: 675000, Амурская область, г.Благовещенск, ул.Зейская, 206.

2.5. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить в письменном виде по почте; по факсу (8 4262 20-18-37); электронной почтой (e-mail: tarif@tarifamur.ru); в Интернет-приемную на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.tarifamur.ru>).

2.6. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости заявителя в подтверждение своих доводов прилагают документы (в подлинниках или копиях).

2.7. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает суть обращения.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений

2.8. Обращение не рассматривается по существу, если в письменном обращении гражданина поставлен вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в управление или одному и тому же должностному лицу.

Кроме того, обращение подлежит списанию «в дело» в случае, если:

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом;

в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

Если в 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.

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

2.10. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

Требования к ответу на обращение

2.11. При подготовке ответа на обращение сотрудники управления обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.12. Конфиденциальные сведения, ставшие известными сотрудникам управления при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Направление обращения на рассмотрение

2.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

2.14. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.15. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений исполнителю либо в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Личный прием граждан

2.16. Личный прием граждан осуществляется начальником управления в соответствии с графиком личного приема граждан, размещенном на официальном Интернет-сайте управления (каждый четверг за исключением нерабочих и праздничных дней с 14-00 до 17-00).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.17. Организацию личного приема граждан в приемной осуществляет ответственный специалист по работе с обращениями граждан, в том числе ведет предварительную запись на прием в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина.

2.18. Результатом выполнения действий по проведению личного приема граждан является ответ заявителю о решении поставленных вопросов, разъяснение по существу, или принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения о направлении обращения в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией с извещением об этом заявителя.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений и решений, принятых по обращениям

2.19. В соответствии со статьей 4 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе рассмотрения обращения граждан, в суд.