



УПРАВЛЕНИЕ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО ГОСУДАРСТВЕННОМУ
РЕГУЛИРОВАНИЮ ЦЕН И ТАРИФОВ

П Р И К А З

от 13 июня 2024 года

№ 51-пр

г. Барнаул

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан в
управлении Алтайского края по
государственному регулированию цен
и тарифов

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», в целях совершенствования работы с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по государственному регулированию цен и тарифов (далее – «управление по тарифам») согласно приложению.

2. Установить, что обеспечение реализации положений настоящего приказа в отношении возможности направления в управление по тарифам, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - (далее – «Единый портал») и направления управлением по тарифам и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале осуществляется не позднее 01.01.2025.

3. Настоящий приказ вступает в силу с даты опубликования на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Временно исполняющий обязанности
заместителя начальника управления



Е.Б. Шестаков

Приложение
к приказу управления Алтайского
края по государственному
регулированию цен и тарифов
от 13 июня 2024 № 51-пр

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по
государственному регулированию цен и тарифов

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по государственному регулированию цен и тарифов (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных управлению Алтайского края по государственному регулированию цен и тарифов (далее – «управление по тарифам») или на имя должностных лиц управления по тарифам в письменной, электронной или устной форме, в том числе поступивших в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ»), статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в управление по тарифам в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения граждан в письменной форме, адресатами которых является управление по тарифам, должностные лица управления по тарифам, направляются на почтовый адрес: ул. Молодежная, д. 1, г. Барнаул, Алтайский край, 656038. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте управления по тарифам (<https://tarif.alregn.ru/>) (далее – «сайт управления по тарифам»); через официальную электронную почту управления по тарифам (priem@tarif.alregn.ru); через Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства; через Платформу обратной связи («ПОС»), в том числе с использованием федеральной государственной

информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в управление по тарифам обращений граждан осуществляет отдел правового и документационного обеспечения, а также главный специалист отдела по вопросам государственной службы и кадров в случае поступления обращений через интернет-приемную на официальном сайте управления по тарифам (<https://tarif.alregn.ru/>) или через официальную электронную почту управления по тарифам (priem@tarif.alregn.ru).

2.4. Обращения граждан в письменной форме, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении обращений в письменной форме проверяются установленные Федеральным законом № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляется предварительное ознакомление с текстом обращения на выявление необходимости приоритезации определения сроков ответа на обращение с учетом личных обстоятельств заявителя.

2.6. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

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

2.7. Обращение, поступившее в управление по тарифам в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

Обращения (заявления) граждан и организаций, содержащие сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, рассматриваются контрольно-ревизионным отделом управления по тарифам в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком в случае невозможности подтверждения личности гражданина, полномочий представителя организации.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

письменное обращение не поддается прочтению. Данное обращение 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;

письменное обращение не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Обращение 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;

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.

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

2.11. 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 нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления по тарифам либо уполномоченное должностное лицо управления по тарифам 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 управление по тарифам или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление по тарифам в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление по тарифам или должностному лицу в письменной форме.

2.13. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности управления по тарифам и должностных лиц управления по тарифам, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.14. На поступившее в управление по тарифам или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 2.8 настоящего Порядка на сайте управления по тарифам.

В случае поступления в управление по тарифам или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте управления по тарифам, в соответствии с абзацем первым настоящего пункта, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта управления по тарифам, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3. Регистрация обращений граждан и направление на рассмотрение

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации должностными лицами отдела правового и документационного обеспечения, а также должностным лицом – главным специалистом отдела по вопросам государственной службы и кадров (секретарем приемной) в течение трех дней

с даты поступления в управление по тарифам.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Зарегистрированное обращение направляется через Единую систему электронного документооборота «Дело» (далее – «ЕСЭД «Дело»») на резолюцию начальнику управления по тарифам либо заместителю начальника управления по тарифам (в период отсутствия начальника управления по тарифам).

3.4. Начальник управления по тарифам, либо заместитель начальника управления по тарифам (в период отсутствия начальника управления по тарифам) поручает рассмотрение обращения начальникам отделов управления по тарифам, которые определяют должностных лиц управления по тарифам, осуществляющих рассмотрение обращения по существу (далее – «исполнитель»).

3.5. Начальник управления по тарифам, либо заместитель начальника управления по тарифам (в период отсутствия начальника управления по тарифам) принимает решение о направлении обращений, содержащих вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию управления по тарифам, в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в абзацах четвертом и пятом пункта 2.9 настоящего Порядка. Исполнитель обязан направить указанные обращения по компетенции в течение семи дней со дня регистрации, уведомив гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

В случае поступления жалобы на решение или действие (бездействие) иного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, такая жалоба не подлежит перенаправлению и возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в управление по тарифам и относящиеся к компетенции управления по тарифам, рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

Также может осуществляться приоритезация сроков и при наличии возможности, определение индивидуальных (сокращенных) сроков подготовки ответа на обращение с учетом личных обстоятельств гражданина.

4.2. Должностные лица (исполнители) управления по тарифам:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение или с уточнением, в рабочем порядке, содержания обращения с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности гражданина);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.9 - 2.11, абзаце втором пункта 2.14 настоящего Порядка;

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

4.3. Исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.4. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю, с учетом визы руководителя по определению ответственного исполнителя.

4.5. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы; уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также принятие иных решений в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

4.6. В целях фиксации оценок качества, в ответе на обращение включается информация о возможности прохождения опроса об оценке удовлетворенности рассмотрением обращения.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в управлении по тарифам включает:

предварительную запись граждан;

регистрацию граждан;

прием граждан должностными лицами управления по тарифам;
первичную обработку материалов приема;
направление поручения исполнителям;
подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к начальнику управления по тарифам, заместителю начальника управления по тарифам осуществляется главным специалистом отдела по вопросам государственной службы и кадров по телефону, указанному на официальном сайте, в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц управления по тарифам, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Информация о днях и времени приема размещается консультантом пресс-службы управления по тарифам на сайте управления по тарифам.

5.5. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам управления по тарифам осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность. Главный специалист отдела по вопросам государственной службы и кадров заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в ЕСЭД «Дело». Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

5.6. Главный специалист отдела по вопросам государственной службы и кадров консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливая очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.7. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в личном приеме отказывается (до устранения указанной причины).

5.8. Начальником управления по тарифам, заместителями начальника управления по тарифам одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Начальник управления по тарифам, заместители начальника управления по тарифам при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием иных специалистов управления по тарифам, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.9. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами управления по тарифам, ведущими прием граждан, даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке.

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

5.11. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД «Дело». Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.12. Личный прием граждан, при наличии технической возможности, может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются лично (в ходе личного приема), либо по телефону горячей линии, указанному на официальном сайте управления по тарифам в соответствии с режимом работы управления по тарифам, а также в ходе прямых эфиров и других открытых форм общения должностных лиц управления по тарифам с гражданами. Все обращения подлежат регистрации и организации рассмотрения должностными лицами управления по тарифам в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

6.2. Устные обращения оформляются консультантом пресс-службы управления по тарифам в письменном виде в «Журнале регистрации устных обращений граждан (приложение к настоящему приказу) и представляются в отдел правового и документационного обеспечения для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля оформляются в дела и хранятся в отделе правового и документационного обеспечения управления по тарифам в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Обращения граждан» вкладываются:

подлинник обращения в письменной форме или копия обращения, если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции;

резолюция должностного лица управления по тарифам;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них, хранятся в ЕСЭД «Дело».

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в управлении Алтайского края по
государственному регулированию цен и
тарифов

Журнал регистрации устных обращений граждан

Начат « ____ » _____ 202__ г.
Окончен « ____ » _____ 202__ г.
На _____ листах

