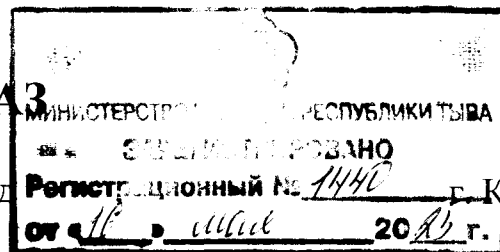




ПРИКАЗ

от «14» мая 2025 г.

№ 17-од



г. Кызыл

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Службе по тарифам Республики Тыва

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Службе по тарифам Республики Тыва (далее – Служба), прилагаемый к настоящему приказу.
2. Организация работы с обращениями граждан возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан должностного лица, назначаемого приказом руководителя Службы.
3. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возложить на заместителя руководителя Службы и руководителей структурных подразделений Службы.
4. Разместить настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и официальном сайте Службы по тарифам Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

Е.Н. Бочарова

**Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Службе по тарифам Республики Тыва**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, поступающими в адрес Службы по тарифам Республики Тыва (далее – Служба) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2. Действие Порядка распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также их законных представителей, поступающие Главе Республики Тыва, в Правительство Республики Тыва, исполнительные органы государственной власти Республики Тыва (далее – исполнительные органы власти).

1.3. Обращение, поступившее в Службу, подлежит обязательному рассмотрению.

1.4. В случае необходимости, при рассмотрении обращения Служба может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2. Требования к обращению в письменной форме

2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Службы, в которую направляет обращение в письменной форме, 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.

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

2.3. Обращение, поступившее в Службу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе Службы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе

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

3. Направление и регистрация обращения в письменной форме

3.1. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в приемной Службы в течение 3 дней с момента поступления в Службу.

3.2. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, направляется в течение 7 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 пункте 5.5 настоящего Порядка.

3.3. Обращение в письменной форме, поступившее в Службу и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется ответственным должностным лицом в течение 5 дней со дня регистрации в Управление по вопросам миграции Министерства внутренних дел Российской Федерации по Республике Тыва и Главе Республики Тыва с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.5 настоящего Порядка.

3.4. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления 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.

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

3.6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.5 настоящего Порядка, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Организация работы по рассмотрению обращений

4.1. Основанием для начала работы с обращением является регистрация обращения.

При регистрации обращения в электронную учетную карточку ответственным специалистом по делопроизводству Службы вносятся следующие сведения:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) регистрационный номер обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- 4) почтовый адрес, адрес электронной почты и адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;
- 5) краткое содержание поставленных в обращении вопросов (аннотация);
- 6) шифры вопросов, содержащихся в обращении, на основе тематического классификатора обращений граждан;
- 7) тип обращения (заявление, жалоба, предложение, а также благодарность; индивидуальное или коллективное);
- 8) канал поступления обращения (непосредственная передача, почта, факс, интернет-приемная, электронная почта, личный прием, адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале);
- 9) форма обращения (письменная или устная форма, электронный документ, адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале);
- 10) кратность обращения (первичное, повторное, многократное);
- 11) адресат обращения (исполнительный орган власти, должностное лицо);
- 12) исполнительный орган власти или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных вопросов;
- 13) социальное положение заявителя;
- 14) количество листов в обращении и приложении к нему;
- 15) срок рассмотрения обращения.

4.2. Ответственный специалист по делопроизводству Службы после регистрации в тот же день направляет обращение руководителю Службы (далее - Руководитель) либо лицу, его замещающему, для наложения резолюции.

Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись Руководителя или лица, его замещающего. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

4.3. Обращения с резолюцией Руководителя либо лица, его замещающего, в тот же день направляются подчиненным ему должностным лицам, сотрудникам Службы в соответствии с их компетенцией (сферой ведения) (далее - Исполнители). В случае если поставленные в обращении вопросы затрагивают сферу ведения должностных лиц, исполнительных органов власти или их структурных подразделений, не подчиненных руководителю, копия обращения направляется соответствующему должностному лицу, в соответствующий исполнительный орган власти или его структурное подразделение, при необходимости - с сопроводительным письмом.

4.4. Исполнители:

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

2) 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;

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

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Порядка;

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

4.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Службы обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.6. Ответ на обращение подписывается Руководителем либо уполномоченным на то лицом.

4.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Службу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Службы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

На поступившее в Службу 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 части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Организация работы по рассмотрению отдельных обращений

5.1. В случае если в обращении в письменной форме 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.

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

5.3. Служба при получении обращения в письменной форме, 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.

5.4. В случае если текст обращения в письменной форме 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. В случае если в обращении в письменной форме 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, Руководитель 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 одну и ту же Службу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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.

5.8. 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 Службу.

6. Сроки рассмотрения обращения в письменной форме

6.1. Обращение в письменной форме, поступившее в Службу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 4.5 настоящего Порядка, Руководитель вправе

продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Службе проводится Руководителем и его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде, размещенном в здании Службы.

7.2. Регистрация посетителей осуществляется в приемной Руководителя в Журнале учета личного приема граждан по установленной форме.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. 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.

7.5. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком и Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

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

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение Порядка

8.1. Служба осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа

содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным должностным лицом Службы за работу с обращениями граждан, назначаемого приказом руководителя Службы.

8.5. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

8.6. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения Руководителем или его заместителем.

8.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

8.8. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка и Федерального закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.9. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.10. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.