



КОМИТЕТ ТАРИФНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

26 мая 2020 г.

№ 73-ВН

Волгоград

О внесении изменений в приказ комитета тарифного регулирования Волгоградской области от 24 июля 2015 г. № 149-ВН "Об утверждении положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет тарифного регулирования Волгоградской области, и порядка организации личного приема граждан"

В соответствии с Положением о комитете тарифного регулирования Волгоградской области, утвержденным постановлением Правительства Волгоградской области от 06 февраля 2014 г. № 32-п, комитет тарифного регулирования Волгоградской области приказывает:

внести в приказ комитета тарифного регулирования Волгоградской области от 24 июля 2015 г. № 149-ВН "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет тарифного регулирования Волгоградской области, и Порядка организации личного приема граждан" следующие изменения:

1. Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет тарифного регулирования Волгоградской области изложить в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Порядок организации личного приема граждан в Комитете изложить в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему приказу.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета тарифного регулирования Волгоградской области



С.А.Горелова



ПОЛОЖЕНИЕ 1
ТАРИФНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ
КОМИТЕТА ТАРИФНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

2020 г. № 73-ВН

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет тарифного регулирования Волгоградской области

I. Работа с письменными обращениями и обращениями в электронном виде

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в комитет тарифного регулирования Волгоградской области (далее – обращения).

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон).

3. Централизованный учет, регистрацию, аннотирование поступающих в комитет тарифного регулирования Волгоградской области (далее – Комитет) обращений, в том числе в форме электронного документа, осуществляет отдел сопровождения принятия тарифных решений Комитета в течение трех дней со дня поступления обращения, включая день поступления.

На обращениях граждан проставляется штамп с указанием входящего номера и даты регистрации.

4. Отдел сопровождения принятия тарифных решений не позднее дня, следующего за днем регистрации, передает обращение председателю Комитета или заместителю председателя Комитета, курирующему рассмотрение обращений, на вынесение резолюции.

5. Для подготовки ответа на обращение председатель Комитета или заместитель председателя определяет ответственного исполнителя и соисполнителей (при необходимости) в соответствии с распределением полномочий Комитета между структурными подразделениями.

6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, 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.

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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в части 5.1 статьи 11 Федерального закона;

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.

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

В случае, если текст письменного обращения 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, исполнитель 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 Комитет. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем 2 пункта 14 настоящего приказа на официальном сайте Комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Комитета, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7. Ответственные исполнители не позднее одного рабочего дня со дня поступления к ним обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении соисполнителей.

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (вынесшего резолюцию), и может быть принято не позднее одного рабочего дня со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

8. Поручение по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если поручение дано соисполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "Ответственный". Указанное лицо запрашивает, анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "Ответственный" ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

9. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения и направление ответа в сроки, установленные действующим законодательством, координирует выполнение поручения соисполнителями и несет ответственность за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа гражданину.

В случае необходимости срок представления информации в порядке соисполнения может быть продлен по согласованию с ответственным исполнителем.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

В случае, если в поручении содержится указание на ответ заявителю каждым исполнителем, ответ заявителю направляет каждый исполнитель самостоятельно.

10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, председатель Комитета, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. По результатам рассмотрения подготовленный проект ответа гражданину согласовывается с руководителями структурных подразделений Комитета, предоставивших информацию, к полномочиям которых отнесены вопросы, поставленные в обращении (при необходимости), – в течение суток с момента получения проекта ответа.

12. Согласованный ответ на обращение передается на подпись председателю Комитета или одному из заместителей председателя Комитета не позднее чем за два рабочих дня до окончания срока рассмотрения.

13. Обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Комитета, рассматриваются вышестоящими должностными лицами.

14. Ответ гражданину за подписью председателя (заместителя председателя) Комитета передается в отдел сопровождения принятия тарифных решений для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки заявителю.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на 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 на официальном сайте Комитета в разделе "Обзоры обращений".

15. Оригиналы рассмотренных обращений со всеми относящимися к ним материалами и копиями письменных ответов хранятся у ответственного исполнителя.

16. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.

II. Работа с устными обращениями

17. Работа с обращениями граждан, поступившими по телефону "горячей линии", осуществляется отделом контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан Комитета.

18. Обратная связь для граждан с Комитетом по телефонам "горячей линии" может осуществляться с привлечением к данной работе соисполнителей.

19. Прием телефонных обращений ("горячая линия") проводится должностными лицами отдела контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан ежедневно с 09.30 до 12.00 и с 13.00 до 16.30 (за исключением нерабочих и праздничных дней) по номеру (8442) 35-29-99.

20. Отделом контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан принимаются телефонные обращения по вопросам, связанным с деятельностью и входящим в компетенцию Комитета.

При необходимости даются разъяснения о полномочиях и контактных данных иных органов, в компетенцию которых входит задаваемый вопрос.

21. Все телефонные обращения подлежат обязательной регистрации в журнале приема телефонных обращений.

22. По телефонным обращениям справочного и общего характера гражданам незамедлительно предоставляется необходимая консультация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

В случае, если телефонные обращения граждан содержат в себе сложные узкоспециализированные вопросы и/или вопросы, требующие дополнительной проверки, проведения расчетов или принятия необходимых мер реагирования, заявителю рекомендуется направить письменное обращение с приложением необходимых документов или прийти на личный прием.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к приказу

Комитета тарифного регулирования

Волгоградской области

от 20 мая 2020 г. № 73-ВН

ПОРЯДОК организации личного приема граждан в Комитете

1. Прием граждан в Комитете проводят: председатель, заместители председателя, должностные лица отдела контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан и отдела правового обеспечения.

2. Личный прием граждан председателем Комитета проводится по результатам рассмотрения обращений граждан на личном приеме, проводимом заместителями председателя Комитета.

Личный прием граждан заместителями председателя Комитета проводится по результатам рассмотрения обращения граждан на личном приеме, проводимом должностными лицами отдела контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан, либо отдела правового обеспечения.

В случае необходимости может применяться иная последовательность приема должностными лицами.

3. Личный прием граждан проводится в специально оборудованных для свободного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения помещениях, занимаемых Комитетом.

4. Запись граждан на личный прием осуществляется на основании ходатайства о личном приеме гражданина, заявленного при личном обращении гражданина в отдел контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан или приемную Комитета, с использованием средств телефонной связи и (или) на основании письменного обращения, в том числе поступившего в форме электронного документа.

Запись граждан на личный прием, проводимый председателем (заместителем председателя) Комитета, осуществляется не позднее чем за два рабочих дня до проведения личного приема.

5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи на прием в соответствии с графиком:

председатель Комитета, заместители председателя Комитета – еженедельно по вторникам с 16.00 до 17.00;

отдел контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан – еженедельно по средам с 10.00 до 12.00;

отдел правового обеспечения – еженедельно по пятницам с 10.00 до 12.00.

При необходимости в график могут вноситься временные корректировки по согласованию с лицами, осуществляющими личный прием.

6. В случае изменения графика проведения личного приема граждан лицо, осуществившее запись на прием, в день изменения графика обязано уведомить тех граждан, дата личного приема которых переносится.

7. Информация, касающаяся проведения личного приема граждан в Комитете (графики личных приемов; контактные телефоны для записи; почтовые адреса и адреса электронной почты, на которые могут направляться обращения граждан с просьбой о записи на личный прием; иная информация), размещается на странице Комитета портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в сети Интернет, а также на информационных стендах в помещении, занимаемом Комитетом.

8. На один личный прием к одному должностному лицу может быть записано не более 15 человек.

9. В случае, если факты и обстоятельства, изложенные в обращении на личном приеме, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия дается устный ответ, о чем в карточке личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – учетная карточка) делается запись.

В остальных случаях гражданину предоставляется письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в порядке, установленном Федеральным законом.

10. В случае если на личном приеме от гражданина поступает письменное обращение, его рассмотрение осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом и Положением, утвержденным настоящим приказом.

11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее неоднократно давались ответы по существу поднятых в обращении вопросов.

12. Учетные карточки с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема граждан председателем (заместителями председателя) Комитета, в течение одного рабочего дня после проведения личного приема граждан передаются исполнителям.

13. Если в ходе личного приема у гражданина возникает вопрос, решение которого не входит в компетенцию Комитета, и у гражданина отсутствует письменное обращение по данному вопросу, проводящее личный прием граждан должностное лицо разъясняет возможность обращения гражданина в соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления, о чем в учетной карточке делается запись.

14. По окончании приема учетные карточки передаются в отдел контрольно-административного производства и работы с обращениями граждан для хранения и учета.