



РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.07.2024

г. Ростов-на-Дону

№ 97

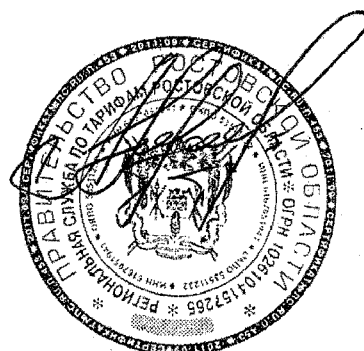
Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» Региональная служба по тарифам Ростовской области

постановляет:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области (далее - Служба) согласно приложению № 1.
2. Руководителям структурных подразделений Службы обеспечить выполнение настоящего постановления.
3. Признать утратившими силу постановления Региональной службы по тарифам Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Руководитель
Региональной службы по тарифам
Ростовской области**



А.В. Лукьянов

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной
службе по тарифам Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в Службе по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Службе осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращениями и сообщениями в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
постановлением Правительства Ростовской области от 13.01.2012 № 20 «Об утверждении Положения о Региональной службе по тарифам Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

решением Региональной службы по тарифам Ростовской области от 28.04.2005 № 5/3 «Об утверждении Регламента Региональной службы по тарифам Ростовской области»;

Инструкцией по делопроизводству в Региональной службе по тарифам Ростовской области, утверждаемой приказом Региональной службы по тарифам Ростовской области.

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные в Региональную службу по тарифам Ростовской области, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.4. Должностные лица и работники Службы несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Службу его должностные лица:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у 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 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Службу, гражданин

имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать ответ на обращение в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 3.9 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ на обращение в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

ответ на обращение в устной форме на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается ответ на обращение в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Службы для доставки обращений в письменной форме является: 344022, г. Ростов-на-Дону, пр. Кировский, 40а.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в отдел делопроизводства, кадровой работы и материально-технического обеспечения управления контрольной работы и организационного обеспечения Региональной службы по тарифам Ростовской области (далее - отдел делопроизводства) по адресу: 344022, г. Ростов-на-Дону, пр. Кировский,

40а.

2.2. График (режим) работы Службы:
понедельник - четверг - 09:00 - 18:00;
пятница - 09:00 - 16:45;
предпраздничные дни - 09:00 - 17:00;
суббота и воскресенье - выходные дни;
перерыв - 13:00 - 13:45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Службу путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) или по адресу электронной почты Службы: rek@donland.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Службу через Электронную приемную, ГИС ЖКХ осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Службу через Единый портал осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» и настоящим Порядком.

Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившая в Службу через Электронную приемную, направляется в день поступления заместителям руководителя Службы, начальнику управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы в электронной форме по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») для организации дальнейшего рассмотрения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и их

должностным лицам, не подлежащие рассмотрению в Службе, пересылаются с сопроводительным письмом соответствующему адресату по системе «Дело» для дальнейшей организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется путем направления электронного сообщения.

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Службе не осуществляется.

Телефон для справок отдела делопроизводства: (863) 263-51-15.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Службы, почтовом адресе, адресе электронной почты, адресе Электронной приемной для направления обращений граждан, а также виджет Единого портала размещены на официальном сайте Службы в сети «Интернет»: www.rst.donland.ru.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Службы в сети Интернет: www.rst.donland.ru.

На информационном стенде Службы размещается следующая обязательная информация:

график (режим) работы Службы;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами Службы;

почтовый адрес Службы;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7. Работником отдела делопроизводства по телефону (863) 263-51-15 осуществляется информирование граждан: о местонахождении и графике работы Службы; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Службы в сети «Интернет», адресах Электронной приемной, Единого портала, ГИС ЖКХ; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы; опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина, поступившее в Службу, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Службе, если руководителем Службы, заместителями руководителя Службы, начальником управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Руководитель Службы, заместители руководителя Службы, начальник управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы в соответствии с распределением обязанностей определяют ответственного исполнителя и направляют обращения для рассмотрения.

Если в обращении, поступившем в Службу из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня поступления обращения в Службу.

2.9. Срок регистрации обращения - в течение двух рабочих дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Службы, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несет исполнитель.

2.11. Обращения, адресованные Службе, руководителю Службы, заместителям руководителя Службы, начальнику управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы направляются отделом делопроизводства для рассмотрения по компетенции заместителям руководителя Службы, начальнику управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы в соответствии с полномочиями

структурных подразделений Службы, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Службы, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.12. Обращения, направленные в Службу федеральными органами государственной власти с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими или в сроки, установленные руководителем Службы, заместителями руководителя Службы, начальником управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Службе.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

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

3.3. В случае, если в обращении, поступившем в Службу, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.6. В случае, если текст 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.

3.7. В случае, если текст 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.

3.8. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Службу или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается руководителем Службы на основании предложений руководителей структурных подразделений Службы или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Службу, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.9. В случае поступления в Службу обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.43 раздела 3 настоящего Порядка на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. 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.

3.11. 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 или должностному лицу Службы.

3.12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан

производится работниками отдела делопроизводства.

В случае, если гражданин вследствие физических недостатков, болезни, неграмотности или по иным причинам не может самостоятельно оформить обращение, по его просьбе и в его присутствии обращение может оформить работник отдела делопроизводства. Текст обращения зачитывается гражданину вслух, после чего гражданин подписывает обращение.

3.13. По просьбе гражданина работниками отдела делопроизводства на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию работника, принявшего обращение.

3.14. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в Службу на бумажном носителе, по электронной почте, по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), через Единый портал, ГИС ЖКХ регистрируются отделом делопроизводства в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Региональной службе по тарифам Ростовской области, утвержденной приказом Региональной службы по тарифам Ростовской области от 07.09.2022 № 53 (далее – Инструкция по делопроизводству), и направляются в электронном виде руководителю Службы, заместителям руководителя Службы, начальнику управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы. При этом, при наличии оригиналов документов на бумажном носителе, они передаются заместителям руководителя Службы, начальнику управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы, не позднее 11 часов рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения.

3.15. Обращение, поступившее в Службу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.16. Поступившие в адрес должностных лиц Службы письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом делопроизводства должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция регистрируется отделом делопроизводства и направляется по принадлежности для рассмотрения.

В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Службу, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

Исключение составляют обращения, поступившие через Единый портал,

которые не подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Учет и систематизация таких обращений осуществляется с использованием Платформы обратной связи Единого портала.

3.18. Работники отдела делопроизводства обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.19. При наличии документов на бумажном носителе на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, личный прием, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- файл с электронной копией обращения или файл обращения в форме электронного документа и материалы в электронной форме.

В системе «Дело» регистрируются в том числе и обращения, поступившие через Единый портал и ГИС ЖКХ.

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники отдела делопроизводства.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то

регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Гранит», студенты медицинского колледжа и тому подобное).

3.23. Регистрация обращений граждан, поступивших через Электронную приемную, осуществляется автоматически.

3.24. По содержанию каждого обращения руководитель Службы, заместители руководителя Службы, начальник управления контрольной работы и организационного обеспечения Службы определяют исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.) и направляют обращение на рассмотрение.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

3.25. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается руководителем Службы исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

3.26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Службы, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Службы, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя. Уведомление о направлении обращения для рассмотрения по компетенции осуществляется по выбору гражданина удобным для него способом.

3.28. Обращения граждан, поступившие в Службу из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются руководителю Службы, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 7 настоящего Порядка.

В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.29. Запросы информации, поступившие в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, передаются руководителю Службы, который определяет порядок их рассмотрения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных запросов осуществляется в соответствии с разделом 7 настоящего Порядка.

3.30. Ежедневно, до 17 часов, работники, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Службы получают

письменные обращения граждан по курируемым вопросам в отделе делопроизводства под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.31. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в Службе, от одного исполнителя другому, минуя отдел делопроизводства. О такой передаче работником отдела делопроизводства делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

3.32. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.33. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям руководителя Службы, или структурным подразделениям Службы, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.34. Депутатский запрос, направленный в Службу депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе делопроизводства.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.35. При обращении в Службу депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с ее деятельностью, должностные лица Службы дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе делопроизводства.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.36. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Службу по вопросам, входящим в компетенцию Службы и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе делопроизводства.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем

должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.37. В случае, если при рассмотрении обращения в Службе возникают разногласия между исполнителями о компетенции, решение о дальнейшем рассмотрении обращения и определения исполнителей принимается руководителем Службы и (или) заместителями руководителя Службы, начальником управления контрольной работы и организационного обеспечения.

3.38. В случае, если обращение, поступившее из Правительства Ростовской области направлено в Службу не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области за подписью руководителя Службы либо заместителей руководителя Службы, со ссылкой на правовой акт.

Обращения, поступившие в Службу в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ из федеральных органов государственной власти, исполнительных органов Ростовской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, запросы или обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, иных юридических лиц, рассмотрение которых не относится к компетенции Службы, переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.40. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Службы обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.41. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со

ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.42. Ответы на обращения подписываются руководителем Службы, заместителями руководителя Службы, начальником управления контрольной работы и организационного обеспечения или иным уполномоченным должностным лицом по поручению руководителя Службы.

Ответы на обращения, поступившие в Службу в письменной форме или по электронной почте, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты.

Ответы на обращения, поступившие в Службу в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

Ответы на обращения, поступившие в Службу через ГИС ЖКХ, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу личного кабинета гражданина в ГИС ЖКХ.

При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

Ответы на обращения направляются по выбору гражданина удобным для него способом.

3.43. Ответ на обращение, поступившее в Службу, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Службы в сети Интернет.

3.44. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Региональной службе по тарифам

Ростовской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.45. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю Службы.

Руководитель Службы на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Ответственный исполнитель представляет в отдел делопроизводства копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.46. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.47. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел делопроизводства для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.48. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется отделом делопроизводства. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники отдела делопроизводства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.49. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел делопроизводства работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работника отдела делопроизводства.

3.50. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.51. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.52. Обращения граждан, поступившие в Службу из общественных

приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области, поступивших в Службу из Правительства Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» и направленных в Службу Правительством Ростовской области осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

6. Личный прием граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Службы, заместителями руководителя Службы по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Службы, иные должностные лица.

6.2. Личный прием граждан руководителем Службы, заместителями руководителя Службы проводится в помещении Службы или иных помещениях, а также в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время рабочих поездок руководителя Службы в городские округа и муниципальные районы Ростовской области и других установленных для приема граждан местах.

По согласованию с заявителем прием может быть проведен в режиме видео-конференц-связи, при этом участвующие в приеме граждане размещаются в администрациях муниципальных образований Ростовской области.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

6.3. Личный прием граждан в Службе осуществляется руководителем Службы, заместителями руководителя Службы в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, а также в другие дни по согласованию с руководителем Службы, заместителями руководителя Службы.

График приема граждан руководителем Службы, заместителями руководителя Службы утверждается приказом руководителя Службы.

График приема граждан размещается на официальном сайте Службы в сети Интернет: www.rst.donland.ru и на информационном стенде Службы.

6.4. В случае, если гражданин обратился в отдел делопроизводства с просьбой о записи на личный прием к руководителю Службы, заместителям руководителя Службы, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на работника отдела делопроизводства.

6.5. Просьба о личном приеме руководителем Службы, заместителями руководителя Службы оформляется гражданином в письменном виде, в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме осуществляется работником отдела делопроизводства по телефону: (863) 263-51-15.

6.6. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме руководителем Службы, направляются руководителю Службы для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению - иным должностным лицом.

В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме руководителем Службы направлено на рассмотрение нескольким должностным лицам, личный прием осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

6.7. На основании обращения граждан, полученных в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме руководителем Службы, заместителями руководителя Службы, в целях согласования времени приема, работником отдела делопроизводства на имя руководителя Службы готовится служебная записка.

6.8. Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку оформляется сотрудником отдела делопроизводства.

Материалы, связанные с проведением личного приема граждан, передаются работнику отдела делопроизводства не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением личного приема иностранных граждан, передаются работнику отдела делопроизводства не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.9. Организация проведения личного приема граждан руководителем Службы, заместителями руководителя Службы возлагается на отдел делопроизводства.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан работником отдела делопроизводства.

6.10. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- граждане, призванные на территории Ростовской области на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие на территории Ростовской области в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации), а также члены их семей на период прохождения такими гражданами военной службы или пребывания в добровольческом формировании.

К членам семьи граждан, указанных в абзаце четвертом настоящего пункта, относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

6.11. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

6.12. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его поручению и направляется гражданину по указанному в карточке личного приема почтовому адресу.

6.13. По окончании личного приема руководитель Службы, заместители руководителя Службы, проводившие личный прием, доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит

ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.14. По итогам личного приема текст поручения, зафиксированный в карточке личного приема, вводится в регистрационную карточку системы «Дело» работником отдела делопроизводства.

6.15. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на отдел делопроизводства.

Если руководителем, проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до руководителя, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

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

6.18. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых руководителем Службы, передаются в отдел делопроизводства для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

6.19. При выезде руководителя Службы в муниципальные образования личный прием граждан осуществляется в общественных приемных Губернатора Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.20. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на работника отдела делопроизводства.

6.21. В случае, если на выездном личном приеме граждан, решение вопроса, поставленного в обращении гражданина, не входит в компетенцию Службы, карточка личного приема в трехдневный срок с момента проведения личного приема направляется работником отдела делопроизводства с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области для направления по компетенции в иные исполнительные органы Ростовской области.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем Службы, заместителями руководителя Службы, начальником управления контрольной работы и организационного обеспечения, а также руководителями иных структурных подразделений Региональной службы по тарифам Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в

целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется руководителем Службы, заместителями руководителя Службы, начальником управления контрольной работы и организационного обеспечения, давшими поручение по их рассмотрению.

7.4. В целях организации упреждающего контроля главный специалист отдела делопроизводства еженедельно предоставляет заместителям руководителя Службы, начальнику управления контрольной работы и организационного обеспечения информацию об обращениях, срок исполнения которых истекает на предстоящей неделе.

7.5. В целях исключения случаев нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, направление на подпись проектов ответов на обращения руководителю Службы, заместителям руководителя Службы, начальнику управления контрольной работы и организационного обеспечения, иному уполномоченному должностному лицу осуществляется ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока, установленного для рассмотрения обращения.

8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Региональной службы по тарифам Ростовской области

8.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Службы, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.4. Организация рассмотрения руководителем Службы жалобы на решение или действия (бездействия) заместителей руководителя Службы, иного уполномоченного должностного лица, возлагается на отдел делопроизводства совместно с отделом правовой работы Службы.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Службы принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью

устранения установленных (выявленных) нарушений;
отказать в удовлетворении жалобы.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) руководителя Службы, заместителей руководителя Службы, иного уполномоченного должностного лица, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Региональной службе
по тарифам Ростовской области



**РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ РОСТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ**

344022, г. Ростов-на-Дону, пр. Кировский, 40а

**КАРТОЧКА
личного приема**

№ _____

«_____» _____ 2024 г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения

Содержание принятого решения по устному обращению
гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием

(подпись)

Ф.И.О.

ПЕРЕЧЕНЬ
постановлений Региональной службы по тарифам Ростовской области,
признанных утратившими силу

1. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области».

2. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 27.09.2016 № 42/1 «О внесении изменения в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области».

3. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 30.05.2017 № 20/1 «О внесении изменений в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области».

4. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 28.12.2017 № 85/1 «О внесении изменений в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области».

5. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 25.04.2018 № 20/1 «О внесении изменений в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области».

6. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 12.12.2019 № 63/2 «О внесении изменений в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области».

7. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 29.09.2020 № 39/1 «О внесении изменений в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по тарифам Ростовской области».

8. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 15.03.2022 № 13/2 «О внесении изменений в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2».

9. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 28.06.2022 № 32/1 «О внесении изменения в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2».

10. Постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 28.02.2023 № 21 «О внесении изменений в постановление Региональной службы по тарифам Ростовской области от 01.09.2016 № 36/2».