



**Государственный комитет  
цен и тарифов Чеченской Республики**

**П Р И К А З**

«24» 04 2009

№ 54-п

*Об утверждении  
Административного регламента*

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» и во исполнение постановления Правительства Чеченской Республики «Об утверждении республиканской целевой программы «Проведение административной реформы в Чеченской Республике в 2008-2010 годы»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент исполнения государственной функции Государственного комитета цен и тарифов Чеченской Республики по рассмотрению обращений граждан.
2. Всем должностным лицам комитета при рассмотрении обращений граждан строго соблюдать требования утвержденного Административного регламента.
3. Приказ № 25-п от 11.02.2008 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, организаций и приема граждан Государственным комитетом цен и тарифов Чеченской Республики» и «Инструкцию о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Региональной энергетической комиссии Чеченской Республики», утвержденную председателем РЭК ЧР 11 февраля 2004 г. считать утратившими силу.
4. Контроль за исполнением требований Административного регламента возложить на начальника общего отдела Эдильханова С.С.

Председатель



А.А. Сайханов



**УТВЕРЖДЕН**

Приказом председателя  
Государственного комитета цен и  
тарифов Чеченской Республики

2009 г. № 54-П

## **Административный регламент исполнения государственной функции Государственного комитета цен и тарифов Чеченской Республики по рассмотрению обращений граждан**

### **I. Общие положения**

1. Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете цен и тарифов Чеченской Республики (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Государственном комитете цен и тарифов Чеченской Республики (далее - Комитет) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в общем отделе Комитета.

2. Рассмотрение обращений граждан в Комитете осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется председателем Комитета и его заместителями, руководителями и работниками отделов Комитета.

4. В Комитете рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Комитета в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Чеченской Республики, а также Положением о Комитете.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

### **II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

#### **Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в общем отделе Комитета;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Комитета, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на Интернет-сайте Комитета.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах сообщается по телефонам и размещается: на Интернет-сайте Комитета;

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан**

10. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен председателем Комитета, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

11. Председатель Комитета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### **Требования к письменному обращению граждан**

12. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

13. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

### **Условия, сроки и время личного приема граждан**

14. Прием граждан ведут председатель, заместители председателя и руководители отделов Комитета.

15. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет общий отдел Комитета.

16. Председатель, заместители председателя Комитета ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц, руководители отделов - ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

17. График приема граждан председателем и его заместителями составляется ежемесячно общим отделом Комитета и утверждается председателем Комитета.

18. Руководители отделов Комитета в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

### **Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

20. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

21. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## **Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

22. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

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

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностному лицу, а так же членов его семьи;

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

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

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

24. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

25. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

## **Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

26. Работники Комитета, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах.

27. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

28. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется председатель Комитета.

29. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя

отдела. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Комитете исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в отделе.

### **III. Административные процедуры**

#### **Последовательность административных действий (процедур)**

30. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в отделах Комитета;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

#### **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

31. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Комитет или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

32. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу или по электронной почте.

33. Обращения, присланные по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

34. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прилагает конверт.

35. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками общего отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

36. Обращения, поступившие в электронном виде на официальный сайт Комитета по сети Интернет, принимаются сотрудниками информационно-аналитического отдела, распечатываются, направляются в общий отдел и учитываются в журнале.

37. Обращения членов Парламента и депутатов муниципальных образований Чеченской Республики, передаются в общий отдел в день поступления.

38. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и передача поступивших обращений в общий отдел и далее непосредственным исполнителям.

Поступившие в Комитет обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

39. Сотрудники общего отдела проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль», на поручениях Президента Чеченской Республики, Председателя Парламента ЧР, Председателя Правительства ЧР и его заместителей - штамп «Особый контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль. Срок \_\_\_\_\_».

40. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

### **Рассмотрение обращений в отделах Комитета**

41. Поступившие в отделы Комитета письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

42. Обращения могут рассматриваться непосредственно в отделах (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

43. Поручение должно содержать: наименование отдела, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

44. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

45. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается общим отделом Комитета. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

46. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

47. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в общий отдел, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

48. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пп. 24-27 Регламента.

49. Результатом рассмотрения обращений в отделах Комитета является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

### **Личный прием граждан**

50. Прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

51. Сотрудник общего отдела регистрирует заявителя, вносит в журнал сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации и количество его обращений в Комитет, содержание устного обращения гражданина.

52. В случае повторного обращения ответственный сотрудник общего отдела осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются лицу, ведущему личный прием.

53. Во время приема работник вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующий отдел Комитета или к конкретному должностному лицу.

54. По окончании приема председатель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

56. Председатель по результатам рассмотрения обращения принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

57. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются председателем и его заместителями.

58. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется общим отделом председателю Комитета.

59. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

60. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса.

### **Постановка обращений граждан на контроль**

61. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе регулируемых организаций и администраций муниципальных образований.

62. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Чеченской Республики, Председателя Правительства ЧР и его заместителей, Председателя Парламента ЧР о рассмотрении обращений граждан.

63. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять председатель Комитета.

64. В случае, если в ответе, подготовленном отделом Комитета, органом местного самоуправления и регулируемой организацией, в чей адрес направлено обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного

периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

65. Обращение может быть возвращено в орган местного самоуправления и регулирующую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

66. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел Комитета.

67. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

### **Продление срока рассмотрения обращений граждан**

68. В исключительных случаях и при необходимости направления запроса о предоставлении информации, требуемой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, регулирующую организацию, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

69. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее председателю Комитета.

70. Председатель на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

### **Оформление ответа на обращение граждан**

71. Ответы на обращения граждан подписывает председатель и его заместители в пределах своей компетенции.

Ответы в органы государственной власти Чеченской Республики об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает председатель Комитета.

72. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

73. В ответе в органы государственной власти Чеченской Республики должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

74. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

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

76. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

77. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из органов местного самоуправления и регулируемых организаций направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

78. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.



## **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

79. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

80. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел Комитета. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

81. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в отделы;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

82. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

83. При получении запроса по телефону ответственный работник:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

84. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их председателю Комитета.

85. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

## **Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

86. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) организаций и должностных лиц.

87. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений сотрудниками осуществляется руководителями отделов Комитета.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями отделов Комитета.

## **Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

88. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.