

**Государственный комитет
цен и тарифов Чеченской Республики**

П Р И К А З

« 18 » 03 2022 г.

№ 18-17

*Об утверждении Положения о порядке
работы с обращениями граждан
и приема граждан в Госкомцен ЧР*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 г. № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и Положением о Государственном комитете цен и тарифов Чеченской Республики, утвержденным постановлением Правительства Чеченской Республики от 23 июня 2020 г. № 137

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан, и приема граждан в Государственном комитете цен и тарифов Чеченской Республики.

2. Утвердить форму карточки личного приема граждан руководством комитета.


3. Приказ Госкомцен ЧР от 25.02.2015 г. № 26-п «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, организаций и приема граждан в Государственном комитете цен и тарифов Чеченской Республики» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета Эдильханова Ильяса Салмановича.

И.о. председателя



К.Ш. Хагиева

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Государственного комитета
цен и тарифов Чеченской Республики
от «18»  2022 № 18-17

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Государственном комитете цен и тарифов Чеченской Республики

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Государственном комитете цен и тарифов Чеченской Республики (далее – Положение, комитет) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан руководством комитета, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), Законом Чеченской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» от 5 июля 2006 г. № 12-РЗ и настоящим Положением.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

1.4. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в комитет осуществляется через отдел бухгалтерского учета, делопроизводства и кадров.

1.5. По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре сотрудник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, проставляет (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения порядковый номер обращения и дата.

1.6. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 364020, г. Грозный, Старопромысловское шоссе, 7.

1.7. Электронные обращения направляются на электронный адрес комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: delo@tarif95.ru.

1.8. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в отделах комитета осуществляет отдел бухгалтерского учета, делопроизводства и кадров (далее - отдел делопроизводства), на который возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан. Непосредственное ведение делопроизводства в отделах комитета осуществляется сотрудниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее ответственный сотрудник за ведение делопроизводства).

II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется работником отдела делопроизводства и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми. Конверты с пометкой "лично", не вскрывая, передаются соответствующим

должностным лицам комитета. Обращения после прочтения должностными лицами комитета в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в отдел делопроизводства.

2.2. Регистрация письменных обращений производится отдельно от других документов и осуществляется в отделе делопроизводства в день их поступления в комитет. Повторная регистрация обращений в отделах комитета не допускается. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется входящий номер и дата.

2.3. Обращение, направленное гражданином на сайт комитета в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает сотруднику отдела делопроизводства. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата проставляется отделом делопроизводства.

III. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в комитет, подлежит обязательному рассмотрению. Комитет обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Отдел делопроизводства после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения руководителю комитета либо уполномоченному лицу комитета.

3.4. Обращения, рассмотренные руководителем комитета либо уполномоченным лицом комитета, передаются в отдел делопроизводства для регистрации, указания по исполнению и постановки на контроль с последующим направлением обращений в соответствующие отделы комитета.

3.5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько отделов, то отдел делопроизводства направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки. Соисполнители в течение первой

половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя. Отдел делопроизводства, ответственный за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие отделы, не определенные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

3.6. Начальник отдела комитета, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе: о возврате на следующий день в отдел делопроизводства обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции отдела комитета; о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации; о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

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

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган 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.

4.4. 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, руководитель комитета либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. 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.

4.6. 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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Сотрудник комитета, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина. Сотрудник отдела комитета, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении. Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке: для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии); название улицы, номер дома, номер квартиры; название населенного пункта (города, поселка и тому подобное); название района; название республики, края, области, автономного округа (области); название страны (для международных почтовых отправлений); почтовый индекс. При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса начальник отдела, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству комитета о снятии с контроля такого обращения. Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом начальник отдела, ответственный за рассмотрение обращения, должен обратиться к руководителю комитета либо уполномоченному лицу комитета с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной с отделом делопроизводства.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение

5.3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится сотрудником отдела комитета, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В случае принятия руководителем комитета либо уполномоченным лицом комитета решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в комитете прекращена переписка, то такое обращение рассматривается комитетом в порядке, установленном настоящим Положением.

5.4. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается комитетом в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. Ответ гражданину оформляется на бланке в установленном в комитете порядке делопроизводства. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес. На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение. Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона. Ответы на обращения подписываются руководителем комитета или уполномоченным лицом. Ответ на обращение, поступившее в комитет по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. При необходимости органы государственной власти, депутаты Парламента ЧР, направившие обращение гражданина, а также ходатайствующая организация информируются о результатах рассмотрения обращения.

5.6. При поступлении на рассмотрение в комитет обращений граждан из органов государственной власти Чеченской Республики, депутатов Парламента Чеченской Республики, при необходимости им направляется информация о результатах рассмотрения обращений.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в комитет, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель комитета 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.

VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем комитета, в случае его отсутствия, лицом его замещающим.

7.2. Личный прием граждан руководителем комитета осуществляется в каждый четверг с 15:00 до 18:00 час.

7.3. Информация о месте приема, а также об установленном дне приема и часах вывешивается в доступном месте в здании комитета и размещается на сайте комитета.

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

7.5. Содержание устного обращения заносится карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Контроль за соблюдением отделами комитета порядка рассмотрения обращений осуществляется сотрудниками отдела делопроизводства и включает в себя: постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям; продление срока исполнения; снятие обращений с контроля. Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальниками отделов комитета, ответственными за их рассмотрение.

8.4. Ответственный сотрудник за ведение делопроизводства в отделе информирует начальника отдела о ходе рассмотрения обращений.

8.5. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан проводится отделом делопроизводства. Отдел делопроизводства ежегодно подготавливает и докладывает руководителю комитета результаты рассмотрения обращений, поступивших в комитет за текущий год.

УТВЕРЖДЕНА
Приказом Государственного
комитета цен и тарифов
Чеченской Республики
от «18» 03 2022 г. № 18-17



КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Регистрационный № _____

Дата приема "___" _____ 20__ г.

Корреспондент _____

Адрес: _____

Содержание обращения: _____

Ф.И.О. руководителя, зам. руководителя _____

Результаты рассмотрения заявления:
