

КОМИТЕТ ПО ТАРИФАМ И ЦЕНОВОЙ ПОЛИТИКЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

26 октября 2023 года

№ 110-п

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции комитета по тарифам и ценовой политике Ленинградской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Губернатора Ленинградской области от 31 марта 2015 года № 18-пг "Об утверждении Порядка взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан", Положением о комитете по тарифам и ценовой политике Ленинградской области, утвержденным постановлением Правительства Ленинградской области от 28 августа 2013 года № 274, приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции комитета по тарифам и ценовой политике Ленинградской области, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ комитета по тарифам и ценовой политике Ленинградской области от 14 июня 2015 года № 77-п «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции комитета по тарифам и ценовой политике Ленинградской области».

3. Настоящий приказ вступает в силу в установленном порядке.

Заместитель председателя комитета
по тарифам и ценовой политике
Ленинградской области



Е.Б. Прудникова

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ
ПРИЕМА ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ТАРИФАМ И ЦЕНОВОЙ
ПОЛИТИКЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организации приема граждан в комитете по тарифам и ценовой политике Ленинградской области (далее - порядок) разработан в целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане, заявители), принятию по ним решений и направлению ответов заявителям и организации личного приема граждан в комитете по тарифам и ценовой политике Ленинградской области (далее – ЛенРТК, комитет) по вопросам, отнесенным к предмету его ведения.

2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Положением о ЛенРТК, утвержденным постановлением Правительства от 28.08.2013 № 274, Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 № 4-пг, постановлением Губернатора Ленинградской области от 31.03.2015 № 18-пг «Об утверждении порядка взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан», Порядком работы с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области, утвержденным постановлением Губернатора Ленинградской области от 26.09.2013 № 94-пг.

3. В соответствии с настоящим порядком рассматриваются обращения, поступившие в ЛенРТК в письменной форме или в форме электронного документа, доставленные лично, поступившие посредством почтовой связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными способами, а также устные обращения, полученные в ходе личного приема граждан и по телефону (далее - обращение).

4. Понятия, используемые в порядке, используются в значениях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ.

II. Организация работы по приему и рассмотрению обращений граждан

5. Граждане и организации имеют право обращаться в ЛенРТК с заявлениями, предложениями и жалобами по вопросам, связанными с деятельностью комитета, в соответствии с действующим законодательством.

6. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан осуществляют председатель комитета, заместители председателя комитета, начальники структурных подразделений ЛенРТК в пределах функций и полномочий, установленных положением о ЛенРТК, положениями о соответствующих структурных подразделениях ЛенРТК и должностными регламентами специалистов комитета.

7. Информация о местонахождении ЛенРТК, контактные телефоны, требования к письменным обращениям граждан, график личного приема граждан размещаются на официальном сайте комитета в сети "Интернет" (www.tarif.lenobl.ru) и на информационных стендах в помещениях комитета.

8. Письменное обращение может быть доставлено гражданином лично, либо направлено посредством почтовой связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет и иными способами, в том числе с использованием формы отправки обращений сервиса интернет приемная, размещенного на официальном сайте комитета по адресу <https://tarif.lenobl.ru/ru/obrashcheniia/reception/> и (или) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

9. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, электронную почту, по которым должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование органа исполнительной власти Ленинградской области - комитет по тарифам и ценовой политике Ленинградской области или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в ЛенРТК форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

10. Рассмотрение обращений граждан включает прием обращения, регистрацию, рассмотрение обращения по существу, подготовку и направление ответа по результатам рассмотрения обращения.

Прием, регистрацию и учет поступивших в ЛенРТК обращений осуществляет специалист комитета, на которого должностным регламентом (должностной инструкцией) возложены функции по ведению делопроизводства, по правилам, установленным Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 № 4-пг.

По просьбе обратившегося гражданина ему может быть выдана расписка установленной формы, подтверждающая получение обращения комитетом. Отметки на копиях или вторых экземплярах обращений не делаются.

11. Рассмотрение обращения по существу обеспечивают специалисты ЛенРТК, получившие соответствующее поручение от председателя комитета, заместителей председателя комитета, руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в поступившем обращении (далее - ответственные исполнители).

В поручении о рассмотрении обращения указываются предписываемые действия, порядок и срок исполнения. Поручение о рассмотрении может быть адресовано нескольким исполнителям, состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

12. Ответственный исполнитель представляет проект ответа на обращение в установленные в поручении сроки с учетом следующего:

1) общий срок рассмотрения обращений и направления ответов не может превышать тридцати дней с даты регистрации такого обращения. Председатель ЛенРТК, заместители председателя ЛенРТК, руководители структурных подразделений комитета, к деятельности которых относится соответствующее обращение, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений;

2) подготовка проектов ответов на обращения, поступившие на рассмотрение в ЛенРТК в соответствии с резолюцией Губернатора Ленинградской области, осуществляется с соблюдением требований и сроков, установленных постановлением Губернатора Ленинградской области от 11.03.2012 № 24-пг «Об утверждении порядка подготовки, исполнения и контроля исполнения поручений Губернатора Ленинградской области»;

3) доклады об исполнении поручения (резолюции) Губернатора Ленинградской области направляются ответственным исполнителем ЛенРТК в установленном порядке.

13. При рассмотрении обращения ЛенРТК:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за

исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

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

14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ЛенРТК в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Ответ на поступившее в ЛенРТК обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте ЛенРТК.

15. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Председатель 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 поступившие обращения направлялись в Комитет или одному и тому же должностному лицу Комитета. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение, должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в форме служебной записки, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином должностным лицом, ответственным за делопроизводство, принимается решение о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения.

б) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке должностным лицом, ответственным за делопроизводство, принимается решение о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Ответ на обращение не дается. Обращение подлежит списанию "В дело" в порядке, установленном областным законодательством. Если в 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;

в) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

г) текст письменного обращения не поддается прочтению;

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, 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;

д) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

е) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

ж) ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

16. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

17. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

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

21. В случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в Комитет по вопросу, относящемуся к его компетенции.

III Порядок личного приема граждан должностными лицами ЛенРТК

22. Личный прием граждан осуществляется председателем ЛенРТК, заместителями председателя ЛенРТК и (или) уполномоченными должностными лицами комитета в соответствии с графиком, утвержденным председателем ЛенРТК, по адресу: Санкт-Петербург, улица Смольного, дом 3. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

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

24. Предварительную запись на личный прием к председателю ЛенРТК, заместителям председателя ЛенРТК и (или) уполномоченным им должностным лицам, учет устных обращений и учет граждан, обратившихся на личный прием, осуществляет специалист комитета, на которого в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией) и актами председателя комитета возложены функции по ведению делопроизводства ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, по телефону 539-41-90 в указанные часы: понедельник, вторник, среда, четверг – 09:00-12:00 и 13:00-18:00; пятница, предпраздничные дни 09:00-12:00 и 13:00-17:00.

25. В случаях необходимости срочного рассмотрения вопроса прием граждан председателем ЛенРТК, заместителями председателя ЛенРТК, а также иными должностными лицами комитета возможен также в другие дни и часы, отличные от утвержденных в графике личного приема граждан руководителями Комитета, по предварительной записи.

26. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

27. В отношении каждого гражданина, принятого на личном приеме, заполняется карточка личного приема. В карточку личного приема заносятся сведения о гражданине, краткое содержание устного обращения, информация о результатах рассмотрения устного обращения.

28. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема. Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа проставляется в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

30. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством, с использованием системы электронного документооборота.

31. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем подлежат уничтожению в установленном порядке.

32. Результатом выполнения функции ЛенРТК по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, если данный вопрос относится к компетенции ЛенРТК.

IV. Взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами при рассмотрении обращений

33. Взаимодействие ЛенРТК с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами при рассмотрении обращений осуществляется в соответствии с Положением о комитете, если иное не установлено федеральным или областным законом, иными правовыми актами Ленинградской области или Губернатором Ленинградской области.

34. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛенРТК, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего

обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59.

35. В случае, когда решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

36. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в случае необходимости запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

VI. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

37. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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.

38. Справочная информация о ходе рассмотрения обращения предоставляется ответственным исполнителем.

39. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

40. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, предоставляющее справочную информацию, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос ответственный исполнитель предлагает обратившемуся гражданину перезвонить определенное время и (или) дату, с учетом срока, необходимого для уточнения запрашиваемой справочной информации.

VII. Ответственность исполнителей при рассмотрении обращений

41. При рассмотрении обращений граждан, личном приеме граждан работники ЛенРТК несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

42. Специалист ЛенРТК, на которого должностным регламентом (должностной инструкцией) возложены функции по ведению делопроизводства, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений, установленных Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 № 4-пг, Порядком работы с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области, утвержденным постановлением Губернатора Ленинградской области от 26.09.2013 № 94-пг.

43. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностных лиц ЛенРТК.

Разглашение информации о частной жизни гражданина, содержащейся в обращении, без его согласия запрещается. Не является разглашением информации о частной жизни гражданина направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

44. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в комитете, должностное лицо письменно информирует об этом председателя комитета с указанием причин утраты. Председатель комитета принимает решение о назначении служебной проверки, определяет порядок и сроки ее проведения.

VIII. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции

45. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие), решения председателя ЛенРТК, заместителей председателя ЛенРТК, должностных лиц ЛенРТК, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения ими функций по рассмотрению обращений граждан, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЯМИ КОМИТЕТА ПО ТАРИФАМ
И ЦЕНОВОЙ ПОЛИТИКЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Должность	Время и место проведения личного приема
Председатель ЛенРТК	Первая среда месяца - с 14.00 до 17.00, Санкт-Петербург, ул. Смольного, д. 3, кабинет ...
Заместители председателя ЛенРТК	Вторая среда месяца - с 14.00 до 17.00, Санкт-Петербург, ул. Смольного, д. 3, кабинет ...
Начальник отдела контроля за ценами и тарифами ЛенРТК	Третья среда месяца - с 14.00 до 17.00, Санкт-Петербург, ул. Смольного, д. 3, кабинет ...

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Регистрационный номер	
Дата приема	
Фамилия, имя, отчество	
Место жительства	
Номер телефона	
Адрес электронной почты	
Почтовый адрес для направления ответа:	
Содержание обращения:	
Результат рассмотрения обращения:	
ФИО лица ведущего прием, должность:	

/

(подпись/расшифровка ФИО)