



**Региональная служба по тарифам
Нижегородской области**

Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области

19 ОКТ 2023

№ в реестре

23824 - 516 - 069/09

П Р И К А З

14 сентября 2023 г.

№ 69/од

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
региональной службе по тарифам
Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в региональной службе по тарифам Нижегородской области.

2. Признать утратившими силу:

- приказ региональной службы по тарифам Нижегородской области от 3 сентября 2013 г. № 104/од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в региональной службе по тарифам Нижегородской области»;

- пункт 6 приказа региональной службы по тарифам Нижегородской области от 1 октября 2015 г. № 123/од «О внесении изменений в некоторые приказы региональной службы по тарифам Нижегородской области»;

- приказ региональной службы по тарифам Нижегородской области от 11 декабря 2015 г. № 189/од «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в региональной службе по тарифам

Нижегородской области, утвержденное приказом региональной службы по тарифам Нижегородской области от 3 сентября 2013 года № 104/од»;

- приказ региональной службы по тарифам Нижегородской области от 10 мая 2017 г. № 54/од «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в региональной службе по тарифам Нижегородской области, утвержденное приказом региональной службы по тарифам Нижегородской области от 3 сентября 2013 года № 104/од»;

- пункт 1 приказа региональной службы по тарифам Нижегородской области от 29 января 2018 г. № 14/од «О внесении изменений в некоторые приказы региональной службы по тарифам Нижегородской области»;

- пункт 2 приказа региональной службы по тарифам Нижегородской области от 4 июня 2018 г. № 55/од «О внесении изменений в некоторые приказы региональной службы по тарифам Нижегородской области»;

- приказ региональной службы по тарифам Нижегородской области от 9 октября 2019 г. № 122/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в региональной службе по тарифам Нижегородской области, утвержденное приказом региональной службы по тарифам Нижегородской области от 3 сентября 2013 г. № 104/од».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель службы



Ю.Л.Алешина

УТВЕРЖДЕНО
приказом региональной службы
по тарифам Нижегородской области
от 14 сентября 2023 г. № 69/од

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в региональной службе по
тарифам Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в региональной службе по тарифам Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений, контроля за его исполнением, а также организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Региональная служба по тарифам Нижегородской области (далее – Служба) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Службу в письменной форме, телеграммой, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Службы: 603005, г. Нижний Новгород, Верхне-Волжская набережная, д. 8/59.

Почтовый адрес Службы: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14.

Контактный телефон: 8(831) 419-98-08 - приемная, 8(831) 411-83-69 – отдел государственного контроля и работы с потребителями управления организационно-правовой работы и государственного контроля Службы.

Адрес официального сайта Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: rst.nobl.ru (далее – официальный сайт Службы).

Адрес электронной почты Службы: official@rst.kreml.nnov.ru, trf@nobl.ru.

График работы Службы: понедельник - четверг: 9.00 - 18.00; пятница: 9.00 - 17.00; перерыв: 13.00 - 13.48; суббота - воскресенье: выходные дни.

1.5. Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Службы, а также по адресу электронной почты Службы или посредством использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

Обращения в письменной форме принимаются:

по почтовому адресу Службы: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14;

по адресу местонахождения Службы: 603005, г. Нижний Новгород, Верхне-Волжская набережная, д. 8/59.

1.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещаются на странице Службы на официальном сайте Правительства Нижегородской области (nobl.ru), официальном сайте Службы, а также на информационном стенде по адресу нахождения Службы.

На информационном стенде в Службе размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность о порядке рассмотрения обращений граждан;
- извлечения из текста настоящего Положения;
- краткое описание порядка рассмотрения обращений граждан;

- справочная информация о должностных лицах Службы - Ф.И.О. (отчество – при наличии), руководителя, заместителей руководителя и специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан, месте их размещения и графике приема ими заинтересованных лиц;

- место нахождения, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты Службы;

- иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Организация приема, первичной обработки обращений, поступивших в адрес Службы, производится в соответствии с положениями Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920, Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912 (далее – Инструкция по делопроизводству), и Регламента электронного документооборота с использованием электронной подписи в органах исполнительной власти Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493.

2.2. Все поступившие в Службу в письменной форме, в форме электронного документа и устные обращения подлежат регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) в установленном порядке.

Обращения, поступившие в письменной форме, в устной форме, в форме электронного документа регистрируются в течение трех календарных дней с момента поступления.

2.3. Обращения граждан и организаций в письменной форме в обязательном порядке должны содержать либо наименование Службы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность

соответствующего лица Службы. Также автором обращения должны быть указаны свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложены суть предложения, заявления или жалобы, проставлены дата и личная подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению в письменной форме автором обращения могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

2.4. В обращениях, поступивших в форме электронного документа, в обязательном порядке автором обращения должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения.

К таким обращениям автор обращения вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых руководителем, заместителями руководителя, сотрудниками Службы, а также поступившие по телефону, в день приема оформляются в форме карточки обращений граждан в Службу (далее – Карточка обращений граждан) согласно Приложению к настоящему Положению и подлежат регистрации в СЭДО в установленном порядке.

3. Порядок работы по рассмотрению обращений

3.1. Обращение, поступившее в Службу, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Руководитель или уполномоченное должностное лицо, его замещающее, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Службы 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.

3.3. На зарегистрированные в СЭДО обращения, поступившие на рассмотрение в Службу, помощником руководителя Службы готовятся проекты резолюций, которые направляются для рассмотрения руководителю Службы или уполномоченному должностному лицу, его замещающему.

Проект резолюции, содержащий фамилию и инициалы уполномоченного должностного лица или нескольких лиц Службы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и текст поручения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и сроки рассмотрения, признак постановки обращения на контроль, если в поручении указано на необходимость доложить (проинформировать) о результатах рассмотрения обращения, либо осуществить контроль.

3.4. По каждому обращению в письменной форме и в форме электронного документа, поступившему на рассмотрение в Службу, в течение не более двух рабочих дней должно быть принято решение:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности вопроса(ов) в соответствующий(ие) государственный(ые) орган(ы) и (или) орган(ы) местного самоуправления, если затронутые в обращении вопросы не относятся к компетенции Службы, с уведомлением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных настоящим Положением, с уведомлением об этом автора обращения.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце пятом пункта 3.9 настоящего Положения.

3.6. Письменное обращение, адресованное в Службу и 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 Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце пятом пункта 3.9 настоящего Положения.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции Службы, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.8. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу руководитель Службы может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.9. 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

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

При поступлении на рассмотрение в Службу обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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 Службы либо лицо, исполняющее его обязанности, 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 Службу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

В случае поступления в Службу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Службы, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 либо должностному лицу Службы.

4. Порядок подготовки ответов на обращения

4.1. Руководитель структурного подразделения либо должностное лицо Службы, к которому в соответствии с резолюцией, утвержденной руководителем Службы или уполномоченным должностным лицом, его замещающим, поступило на рассмотрение обращение:

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

- 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.7 настоящего Положения;

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

Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству проект ответа гражданину на бланке Службы и направляет его на согласование и утверждение.

4.2. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.3. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

4.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Службу 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 Службу в письменной форме.

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

4.5. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контролю подлежат все поступившие на рассмотрение в Службу обращения граждан и организаций.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Службы, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также уполномоченным лицом на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

5.4. Снятие обращения с контроля осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за контроль. Основанием для снятия обращения с контроля считается факт направления ответа гражданину по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

5.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан руководителем и уполномоченными должностными лицами Службы производится ежемесячно каждую вторую среду (за исключением нерабочих, выходных и праздничных дней) с 14.00 до 16.00 в помещении Службы по адресу: 603005, г. Нижний Новгород, Верхне-Волжская набережная, д. 8/59 в соответствии с графиком, утвержденным руководителем Службы. При этом руководитель Службы проводит личный прием граждан не реже одного раза в два месяца.

Запись на прием и предоставление информации о должностных лицах Службы, проводящих личный прием, производятся по телефону 8(831) 419-98-08 ежедневно согласно графику работы Службы.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, уполномоченным сотрудником Службы сообщается о дате, месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

Граждане, не включенные в список личного приема на ближайшую дату, включаются в список личного приема на последующие даты.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Лица, удостоенные почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области», имеют право на безотлагательный прием. Правом на первоочередной прием обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны,

ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий, инвалиды I группы и их опекуны, инвалиды II группы, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

6.3. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку обращений граждан. 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, по телефону, о чем делается запись в учетной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Если при устном обращении по телефону гражданину необходим письменный ответ, гражданин уведомляется о направлении ему письменного ответа на обращение устно. О необходимости направления письменного ответа гражданину делается соответствующая пометка в Карточке обращений граждан.

6.4. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Службы, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.5. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с

соблюдением мер безопасности, для написания заявления организуются специальные рабочие места.

Для написания заявления непосредственно в Службе гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Службы.

7. Ответственность должностных лиц за рассмотрение обращений граждан

7.1. Руководитель Службы, заместители руководителя Службы, руководители структурных подразделений Службы несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в Службу.

7.2. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

7.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за три рабочих дня до истечения общего срока исполнения.

7.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан в региональной
службе по тарифам
Нижегородской области

КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В РЕГИОНАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО ТАРИФАМ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

№ _____

" ____ " _____ 20__
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за
исполнение поручения:

Отметка о результате приема:

Примечание:

Подпись ведущего прием, дата:
