

**РЕГЛАМЕНТ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В УПРАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ  
ТАРИФОВ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений граждан (далее – регламент) в управлении государственного регулирования тарифов Брянской области (далее – управление) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящий регламент разработан в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-3 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области».

**1.3. Исполнение регламента.**

Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-3 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области»;
- Указ Губернатора Брянской области от 28 января 2013 года № 45 «О переименовании комитета государственного регулирования тарифов Брянской области».

**1.4. Основные термины, используемые в настоящем регламенте.**

1.4.1. Обращение гражданина (далее – обращение): направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.4.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.4.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.4.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Управление в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в управление в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, в ходе выездного приема граждан или во время выездных мероприятий, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.6. Место нахождения управления: 241050, г. Брянск, пр-т Ленина, д. 37.

1.7. График работы управления: понедельник, вторник, среда, четверг – с 8 час. 30 мин. до 17 час. 45 мин.; пятница – с 8 час. 30 мин. до 16 час. 30 мин.; обеденный перерыв: 13 час. 00 мин. – 14 час. мин. 00.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы управления сокращается на 1 час.

1.8. Приемная начальника управления: тел./факс 8 (4832) 74-36-06.

1.9. Адрес электронной почты управления: [info@tarif32.ru](mailto:info@tarif32.ru).

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется на информационных стендах управления, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте управления: <http://www.tarif32.ru/>.

1.10. Граждане могут направить в управление:

- письменное обращение по почтовому адресу: 241050, г. Брянск, пр-т Ленина, д. 37;
- письменное обращение по факсу: 8 (4832) 74-36-06;
- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты управления: [info@tarif32.ru](mailto:info@tarif32.ru).

Письменные обращения также принимаются в приемной начальника управления (кабинет № 406), в том числе полученные в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами управления государственного регулирования тарифов Брянской области.

1.11. Устные обращения граждан принимаются уполномоченными лицами в приемной управления (кабинет № 406).

## 2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций.

### 2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Обращения граждан поступают в управление посредством «Почты России», по информационным системам общего пользования (по электронной почте на адрес управления либо через электронную общественную приемную на сайте управления в разделе «Обратная связь»), в ходе проведения личных приемов граждан, в том числе во время выездных мероприятий.

2.1.2. Работники приемной начальника управления при приеме документов:

- проверяют правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его требованию на втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан);
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.3. Все поступающие в управление государственного регулирования тарифов Брянской области обращения граждан подлежат обязательной регистрации в электронном виде в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело») в течение трех дней с момента поступления.

### 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в управление в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим регламентом.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование управления, либо фамилию, имя, отчество начальника управления или заместителей начальника, либо должность соответствующего лица.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в управление в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также суть предложения, заявления или жалобы.

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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан – в течение 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник или заместители начальника по курируемому направлению вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. 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.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, 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 в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления или его заместители по курируемым направлениям 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 управление государственного регулирования тарифов Брянской области.

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 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 управление.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции управления, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений

направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.7. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы и материалы либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, то они должны быть возвращены гражданину.

При этом управление вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

### 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику управления или его заместителям по курируемым направлениям в день регистрации.

2.3.2. После рассмотрения начальником управления или его заместителями по курируемым направлениям поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение в структурное подразделение управления согласно резолюции.

2.3.3. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, в соответствующем структурном подразделении управления:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5. настоящего регламента;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.4. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, подготавливают проект ответа гражданину не позднее чем за 3 дня до наступления контрольного срока исполнения обращений, в том числе

с мотивированной просьбой о продлении срока, и согласовывают его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на официальном бланке управления исполнителями соответствующих структурных подразделений в соответствии с инструкцией по делопроизводству в управлении и подписывается начальником управления или его заместителями по курируемому направлению.

2.3.5. 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.

2.3.6. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Брянской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.7. После подписания начальником управления или его заместителями по курируемому направлению ответа на обращение гражданина сотрудником приемной управления в течение рабочего дня проверяется правильность оформления ответа, присваивается ему исходящий регистрационный номер и отправляется гражданину.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.3.8. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с электронной почты управления по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный 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.

## 2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся у исполнителей соответствующих структурных подразделений управления государственного регулирования тарифов Брянской области в течение 5 лет.

### 3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции управления, проводится в целях поддержания непосредственных контактов управления, качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный прием граждан проводится начальником управления, заместителями начальника по курируемому направлению по четвергам в рабочие дни в соответствии с утвержденным графиком с 14 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте управления, а также на информационном стенде в управлении и иных местах, доступных для посетителей.

3.3. Запись на личный прием граждан осуществляется в журнале приема к руководству управления.

3.4. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные настоящим регламентом, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.5. В случае необходимости начальник управления, заместители начальника по курируемым направлениям дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема или участия в приеме.

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

На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в 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 гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации (присвоению регистрационного номера) и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим регламентом.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию управления, 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.

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим регламентом порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и подготовку ответа по существу структурными подразделениями управления в соответствии с их компетенцией.

3.10. Карточка личного приема граждан (в том числе письменное обращение при наличии) с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу передается на исполнение в структурное подразделение управления согласно резолюции.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан.

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений управления, ответственных за рассмотрение обращений.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭД «Дело».

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день, следующий за днем их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется начальником структурного подразделения управления, ответственного за рассмотрение обращения.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет начальник управления или заместители начальника по курируемому направлению.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению управления не является основанием для снятия обращения с контроля.