



СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

17 декабря 2018 года

№ 388-спр

Иркутск

« Об организации работы с  
обращениями граждан в службе по  
тарифам Иркутской области »

В соответствии с указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», руководствуясь Положением о службе по тарифам Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 7 июня 2012 года № 303-пп,  
П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в службе по тарифам Иркутской области» (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ службы по тарифам Иркутской области от 30 апреля 2015 года № 84/1-спр «О порядке организации работы с обращениями граждан в службе по тарифам Иркутской области»;

2) приказ службы по тарифам Иркутской области от 10 ноября 2015 года № 346-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 30 апреля 2015 года № 84/1-спр»;

3) приказ службы по тарифам Иркутской области от 21 января 2016 года № 9-спр «О внесении изменения в пункт 17 Порядка организации работы с обращениями граждан в службе по тарифам Иркутской области»;

4) приказ службы по тарифам Иркутской области от 19 мая 2016 года № 69-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 30 апреля 2015 года № 84/1-спр».

3. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию.

Руководитель службы



А.Р. Халиулин

УТВЕРЖДЕН

приказом службы по тарифам  
Иркутской области

от 17 декабря 2018 года № 388-спр

## **ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СЛУЖБЕ ПО ТАРИФАМ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Порядок регулирует вопросы организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращения, граждане), в службе по тарифам Иркутской области (далее – Служба).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

В случае установления законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области положений, направленных на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающих гарантии права граждан на обращение, дополняющих гарантии, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, настоящий Порядок применяется в части организации рассмотрения обращений в соответствии с требованиями указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области и контроля соблюдения требований указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области при рассмотрении обращений.

Требования настоящего Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий Порядок устанавливает:

порядок работы с обращениями, поступившими в Службу;

порядок организации личного приема граждан в Службе.

4. Организация рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Порядком, контроль за соблюдением требований законодательства при рассмотрении обращений и контроль исполнения поручений, данных в рамках рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями осуществляется отделом бухгалтерского учета, кадровой работы и делопроизводства Службы (далее – Отдел).

5. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в Службе несут сотрудники Отдела в соответствии с их должностными регламентами и персонально начальник Отдела.

6. Ответственность за обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений (в том числе обращений граждан, указанных в пункте 12 Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденного указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг), обеспечение в пределах компетенции Службы поиска вариантов и механизмов защиты и восстановления прав граждан несет персонально руководитель Службы (лицо, его замещающее).

## Глава 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В СЛУЖБУ

7. В соответствии с настоящим Порядком рассматриваются обращения в адрес Службы, структурных подразделений Службы, должностных лиц Службы, направленные непосредственно гражданами или направленные по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

Обращения в адрес Службы, структурных подразделений Службы, должностных лиц Службы подаются:

- 1) письменное обращение:  
по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1;  
через сотрудников Отдела в рабочие дни в рабочее время по адресу г. Иркутск, ул. Марата, д. 31, кабинет 5;
- 2) в форме электронного документа:  
через подраздел «Интернет-приемная» официального сайта Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://sti.irkobl.ru> (далее – сайт Службы) в разделе «Для граждан»;  
по электронной почте по адресу [sti@govirk.ru](mailto:sti@govirk.ru);
- 3) в устной форме:  
в рабочие дни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 на телефон горячей линии Службы по вопросам регулирования тарифов:  
на жилищно-коммунальные услуги: 8(3952) 33-56-26;

на жизненно необходимые и важнейшие лекарственные средства: 8(3952) 33-58-62, 8(3952) 34-21-59;

а также по иным сферам государственного регулирования по телефонам, указанным на сайте Службы в подразделе «Список телефонов сотрудников» раздела «О службе по тарифам»;

в ходе личного приема руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями в рабочие дни по адресу: 664025, г. Иркутск, ул. Марата, д. 31 – в соответствии с утвержденным графиком;

8. При поступлении входящего телефонного звонка на телефоны горячей линии Службы, а также по телефонам, указанным на сайте Службы в подразделе «Список телефонов сотрудников» раздела «О службе по тарифам» гражданину сообщается:

о том, что его звонок поступил на телефон Службы;

о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа в адрес Службы, структурных подразделений Службы, должностных лиц Службы;

о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется в письменном виде и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

9. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона № 59-ФЗ;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ;

3) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в Службе (далее – СЭДД).

10. Обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции Службы, подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, или в порядке и сроки, установленные федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, указанных в настоящем пункте, обеспечивает Отдел в соответствии с правовым актом Службы, определяющим порядок организации контрольной деятельности в Службе.

11. На поступившее 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 сайте Службы.

12. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ Отдел самостоятельно обеспечивает:

1) сообщение гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению, – в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению;

2) сообщение гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, – в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

### Глава 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

13. Личный прием граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями осуществляется согласно графику личного приема граждан.

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

График личного приема граждан утверждается руководителем Службы (лицом, его замещающим).

Обеспечение личного приема граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями осуществляется Отделом в соответствии с настоящим Порядком.

14. График личного приема граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями подготавливается уполномоченными должностными лицами Службы.

15. Уполномоченными должностными лицами Службы обеспечивается:

1) опубликование графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная»;

2) размещение на сайте Службы в подразделе «График приема граждан» раздела «О службе по тарифам» и на стендах в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Марата, д. 31;

3) направление в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого

месяца, в котором руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями будет проводиться личный прием граждан.

16. Запись граждан на личный прием к руководителю Службы (лицу, его замещающему) и его заместителям осуществляется сотрудниками Отдела в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Иркутск, ул. Марата, д. 31, кабинет 5, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(3952) 24-06-62 в рабочие дни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

17. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

18. Личный прием граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями осуществляется в порядке записи в день и часы, указанные в графике личного приема граждан, по адресу: г. Иркутск, ул. Марата, д. 31, кабинеты 4, 7, 12, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

Личный прием граждан может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

19. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица Службы, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи.

Начальник отдела бухгалтерского учета,  
кадровой работы и делопроизводства  
службы по тарифам Иркутской области



О.А. Тимащук