



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ
(ФСТ РОССИИ)



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 23820

от 12 апреля 2012.

П Р И К А З

от «17» января 2012 г.

№ 3

г. Москва

**Об утверждении Административного регламента предоставления
Федеральной службой по тарифам государственной услуги по
организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по
ним решений и направлению ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; 31, ст. 4196), от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (часть 1), ст. 4587; № 49 (часть 5), ст. 7061), на основании Положения о Федеральной службе по тарифам, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 332 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 29, ст. 3049; 2006, № 3, ст. 301; № 23, ст. 2522; № 48, ст. 5032; № 50, ст. 5354; 2007, № 16, ст. 1912; № 25, ст. 3039; № 32, ст. 4145; 2008, № 7, ст. 597; № 17, ст. 1897; № 23, ст. 2719; № 38, ст. 4309; № 46, ст. 5337; 2009, № 1, ст. 142; № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 9, ст. 1119; № 18 (часть 2), ст. 2249; № 33, ст. 4086; 2010,

№ 9, ст. 960; № 13, ст. 1514; № 25, ст. 3169; № 26, ст. 3350; № 30, ст. 4096; № 45, ст. 5851; 2011, № 14, ст. 1935; № 32, ст. 4831; № 42, ст. 5925), Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Федеральной службой по тарифам государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу приказ Федеральной службы по тарифам от 9 февраля 2009 г. № 30 «Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по тарифам государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Минюстом России 20 марта 2009 г., регистрационный № 13562).

3. Настоящий приказ вступает в силу в установленном порядке.

Руководитель Федеральной службы по тарифам



*Комме Ветрухи
конт-к
уведомление
С. Довиков*

С. Довиков

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ
Управление делами

Утвержден приказом ФСТ России
от «17» января 2012 г. № 3

Административный регламент предоставления Федеральной службой по тарифам государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент предоставления Федеральной службой по тарифам государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Федеральной службе по тарифам, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов.

1.2. Положения Административного регламента распространяются на письменные (в том числе в электронной форме) и устные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируются соответствующими федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Круг заявителей

1.3. Заявителями при предоставлении государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решения и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга) являются:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.4. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на официальном сайте ФСТ России www.fstrf.ru в сети Интернет (далее – Сайт), на информационном стенде;

1.5. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами ФСТ России и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела учета и контроля документации Управления делами по телефону: (495) 620-51-17;

1.6. Личный прием граждан осуществляется руководителем ФСТ России, заместителями руководителя ФСТ России, начальниками управлений, заместителями начальников управлений и уполномоченными работниками ФСТ России по адресу: г. Москва, Китайгородский проезд, д. 7, 5 подъезд, в соответствии с графиком приема, утверждаемым руководителем ФСТ России.

1.7. Гражданин может направить в ФСТ России:

письменное обращение по почтовому адресу: 109074, г. Москва, Китайгородский проезд, д. 7, строение 1;

письменное обращение по факсу: (495) 620-50-80;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на Портале (в личном кабинете пользователя) или на Сайте (раздел «Обращения граждан»).

1.8. График работы экспедиции ФСТ России:

понедельник – четверг: 9.00 – 18.00;

пятница: 9.00 – 16.45;

обеденный перерыв: 12.00 – 12.45;

суббота, воскресенье: выходные дни.

1.9. Прием граждан должностными лицами осуществляется в комнате по личному приему граждан на первом этаже 5 подъезда по указанному выше адресу ФСТ России.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению

своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Федеральной службой по тарифам (ФСТ России).

2.3. Запрещается требовать от заявителя при обращении за предоставлением государственной услуги осуществления действий, в том числе согласований и (или) обращения в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

Описание результата предоставления государственной услуги

2.4. Результатом предоставления государственной услуги являются:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

направление обращения гражданина в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими

обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления государственной услуги

2.5. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 (тридцать) дней с даты регистрации обращения.

2.6. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом ФСТ России, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФСТ России, направляется в течение 7 (семи) дней с даты 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.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг

2.8. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; № 1, ст. 1, ст. 2);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (часть 1), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52 (часть 1), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196, № 49, ст. 6409; № 52 (часть 1), ст. 6974; № 52 (часть 1) ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (часть 1), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30 (часть 1) ст. 4600);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст.4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (часть 1), ст. 4587; № 49 (часть 5), ст. 7061);

- Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828; № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186; № 30 (часть 2), ст. 3616; № 52 (часть 1), ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459; № 7, ст. 704; № 49, ст. 6413; № 51(часть 3), ст. 6810; 2011, № 1, ст. 31; № 27, ст. 3866; № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730);

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1 (часть 1), ст. 1; № 18, ст. 1721; № 30, ст. 3029; № 44, ст. 4295, ст. 4298; 2003, № 1, ст. 2; № 27 (часть 1), ст. 2700; № 27 (часть 2), ст. 2708, 2717; № 46 (часть 1), ст. 4434, 4440; № 50, ст. 4847, 4855; № 52 (часть 1), ст. 5037; 2004, № 19 (часть 1), ст. 1838; № 30, ст. 3095; № 31, ст. 3229; № 34, ст. 3529, 3533; № 44, ст. 4266; 2005, № 1 (часть 1), ст. 9, 13, 37, 40, 45; № 10, ст. 762, 763; № 13, ст. 1077, 1079; № 17, ст. 1484; № 19, ст. 1752; № 25, ст. 2431; № 27, ст. 2719, 2721; № 30 (часть 1), ст. 3104; № 30 (часть 2), ст. 3124, 3131; № 40, ст. 3986; № 50, ст. 5247; № 52 (часть 1), ст. 5574, 5596; 2006, № 1, ст. 4, 10; № 2, ст. 172, 175; № 6, ст. 636; № 10, ст. 1067; № 12, ст. 1234; № 17 (часть 1), ст. 1776; № 18, ст. 1907; № 19, ст. 2066; № 23, ст. 2380, 2385; № 28, ст. 2975; № 30, ст. 3287; № 31(часть 1), ст. 3420, 3432, 3433, 3438, 3452; № 43, ст. 4412; № 45, ст. 4633, 4634, 4641; № 50, ст. 5279, 5281; № 52 (часть 1), ст. 5498; 2007, № 1 (часть 1), ст. 21, 25, 29, 33; № 7, ст. 840; № 15, ст. 1743; № 16, ст. 1824, 1825; № 17, ст. 1930; № 20, ст. 2367; № 21, ст. 2456; № 26, ст. 3089; № 30, ст. 3755; № 31, ст. 4001, 4007, 4008, 4009, 4015; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 46, ст. 5553; № 49, ст. 6034, 6065; № 50, ст. 6246; 2008, № 10 (часть 1), ст. 896; № 18, ст. 1941; № 20, ст. 2251, 2259; № 29 (часть 1), ст. 3418; № 30 (часть 1), ст. 3582, 3601, 3604; № 45, ст. 5143; № 49, ст. 5738, 5745, 5748; № 52 (часть 1), ст. 6227, 6235, 6236, 6248; 2009, № 1, ст. 17; № 7, ст. 771, 777; № 19, ст. 2276; № 23, ст. 2759, 2767, 2776; № 26, ст. 3120, 3122, 3131, 3132; № 29, ст. 3597, 3599, 3635, 3642; № 30 ст. 3735, 3739; № 45, ст. 5265, 5267; № 48, ст. 5711, 5724, 5755; № 52 (часть 1), ст. 6406, 6412; 2010, № 1, ст. 1; № 11, ст. 1169, 1176; № 15, ст. 1743, 1751; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2291; № 21, ст. 2524, 2525, 2526, 2530; № 23, ст. 2790; № 25, ст. 3070; № 27, ст. 3416, 3429; № 28, ст. 3553; № 29, ст. 3983; № 30, ст. 4000, 4002, 4005, 4006, 4007; № 31, ст. 4155,

4158, 4164, 4191, 4192, 4193, 4195, 4198, 4206, 4207, 4208; № 41 (часть 2), ст. 5192, 5193; № 46, ст. 5918; № 49, ст. 6409; № 50, ст. 6605; № 52 (часть 1), ст. 6984, 6995, 6996; 2011, № 1, ст. 23, 29, 33, 54; № 7, ст. 901, 905; № 15, ст. 2039, 2041; № 17, ст. 2312; № 19, ст. 2714, 2715, 2769; № 23, ст. 3260, 3267; № 27, ст. 3873; № 29, ст. 4284, 4289, 4290, 4291; № 30 (часть 1), ст. 4574, 4584, 4590, 4591, 4598, 4601, 4605; № 45, ст. 6325, 6326; № 45, ст. 6334; № 46, ст. 6406; № 47, ст. 6601, 6602; № 48, ст. 6730, 6732; № 49 (часть 1) ст. 7025, 7042; № 49 (часть 5), ст. 7056, 7061; № 50, ст. 7345, 7346, 7351, 7352, 7355, 7362, 7366; 2012, № 6, ст. 621; № 10, ст. 1166);

- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 1993, № 89; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (часть 2), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 332 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по тарифам» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 29, ст. 3049; 2006, № 3, ст. 301; № 23, ст. 2522, № 48, ст. 5032; № 50, ст. 5354; 2007, № 16, ст. 1912; № 25, ст. 3039, № 32, ст. 4145; 2008, № 7, ст. 597; № 17, ст. 1897; № 23, ст. 2 719; № 38, ст. 4309; № 46, ст. 5337; 2009, № 1, ст. 142; № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 9, ст. 1119; № 18 (часть 2), ст. 2249; № 33, ст. 4086; 2010, № 9, ст. 960; № 13, ст. 1514; № 25, ст. 3169; № 26, ст. 3350; № 30, ст. 4096; № 45, ст. 5851; 2011, № 14, ст. 1935; № 32, ст. 4831; № 42, ст. 5925);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

- приказом ФСТ России от 21 февраля 2006 г. № 37 «Об утверждении Регламента Федеральной службы по тарифам» (зарегистрирован Минюстом России 27 апреля 2006 г., регистрационный № 7770) с изменениями, внесенными приказами ФСТ от 28 мая 2009 г. № 191 (зарегистрирован Минюстом России 10 июля 2009 г., регистрационный № 14308), от 09 августа 2011 г. № 463 (зарегистрирован Минюстом России 29 августа 2011 г., регистрационный № 21702), от 23 сентября 2011 г. № 220 (зарегистрирован Минюстом России 10 ноября 2011 г., регистрационный № 22269).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с
нормативными правовыми актами для предоставления
государственной услуги, подлежащих представлению заявителем**

2.9. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование ФСТ России, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица. Также гражданин указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ или 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.

2.10. Обращение гражданина, поступившее в ФСТ России в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование ФСТ России, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица. Также гражданин указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть отправлен в письменном виде, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме или направить и указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.11. На личном приеме должностным лицом ФСТ России гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.12. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении ФСТ России, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственным государственным органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.13. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления ФСТ России государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.14. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для представления государственной услуги

2.15. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для представления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.16. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

2.17. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 (тридцати) минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.18. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления в ФСТ России.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.19. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой форма А4 для составления письменных обращений, в помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной услуги, а также полномочия и сферу компетенции ФСТ России.

2.20. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусом для беспрепятственного передвижения инвалидной коляски.

2.21. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале и Сайте.

2.22. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информацией о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.23. Гражданин имеет право:

- обращаться в ФСТ России с устным запросом о предоставлении государственной услуги, направлять письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через Портал и Сайт;
- получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.14. Административного регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц ФСТ России;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

2.24. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения;
рассмотрение обращения;
направление ответа на обращение;
личный прием граждан.

Блок–схема последовательности действий при исполнении государственной услуги представлена в приложениях №№ 1 и 2 к настоящему Административному регламенту.

Прием и регистрация обращения

3.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в ФСТ России, в том числе принятого в ходе личного приема, либо перенаправленного с сопроводительным документом из других государственных органов.

3.3. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются отделом учета и контроля документации Управления делами ФСТ России.

3.4. Работник отдела учета и контроля документации Управления делами ФСТ России, ответственный за прием корреспонденции:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность

упаковки;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью; вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкалывает конверт; приобщает к обращению прилагающиеся к нему документы; возвращает на почту невскрытой ошибочно поступившую (не по адресу) корреспонденцию.

3.5. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через Портал или с Сайта, принимается работником отдела учета и контроля документации Управления делами ФСТ России с использованием программно-технических средств.

3.6. Поступившее в ФСТ России обращение, независимо от способа его доставки, подлежит регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в ФСТ России с использованием СЭД и постановке на контроль.

Постановку обращений на контроль и контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляет отдел учета и контроля документации Управления делами ФСТ России.

3.7. Работники отдела учета и контроля документации Управления делами ФСТ России, ответственные за регистрацию обращений:

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляют регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

в электронной регистрационно-контрольной карточке указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор, или автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

создают электронный образ письменного обращения или переносят в СЭД обращение, поступившее в электронной форме.

3.8. Дальнейшая работа с обращением ведется в СЭД в электронной форме.

Оригинал обращения подшивается в дело работником отдела учета и контроля документации Управления делами ФСТ России в соответствии с номенклатурой дел.

3.9. Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращения является направление обращения в электронном виде на рассмотрение в приемные руководителя ФСТ России, его заместителей.

Рассмотрение обращения

3.10. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в СЭД.

3.11. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение в приемную руководителя ФСТ России или его заместителей для определения исполнителя государственной услуги.

После наложения резолюции исполнитель, указанный в поручении первым, является ответственным исполнителем.

3.12. Предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются руководителю (заместителю руководителя), либо уполномоченному должностному лицу ФСТ России начальником заинтересованного управления в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям – незамедлительно.

3.13. В случае, если поручение выходит за пределы компетенции управлений – соисполнителей, определенных поручением, начальники этих управлений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение руководителю (заместителю руководителя) либо уполномоченному должностному лицу дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение 3 дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям – незамедлительно.

Соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

3.14. Изменение головного исполнителя и соисполнителей оформляется (учитывается) отделом учета и контроля документации Управления делами ФСТ России.

3.15. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

3.16. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица ФСТ России, рассматривающего обращение, обязано в течение 15(пятнадцати) дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.17. Уполномоченные должностные лица ФСТ России при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

3.18. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Направление ответа на обращение

3.19. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель ФСТ России и его заместители в пределах своей компетенции.

3.20. Проект ответа на обращение, содержащий обжалование актов (приказов) ФСТ России, разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, толкование норм, терминов и понятий для обоснования решения, принятого по обращению гражданина, до подписания подлежит визированию Юридическим управлением ФСТ России в течение 6 рабочих дней.

3.21. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При

подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.22. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направлен заявителю.

3.23. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.24. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.25. После завершения рассмотрения обращения подписанный уполномоченным должностным лицом ответ передается в отдел учета и контроля документации Управления делами ФСТ России для регистрации в СЭД и отправки заявителю.

3.26. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.27. Оформление дел для архивного хранения обращений осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства в Федеральной службе по тарифам.

Личный прием граждан

3.28. Организацию личного приема граждан в ФСТ России осуществляет Управление делами ФСТ России совместно с управлениями ФСТ России, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов.

3.29. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема граждан.

3.30. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.31. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу необходимые документы по обращениям граждан.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

3.32. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от управлений ФСТ России дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

3.33. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.34. 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.

3.35. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.36. Если в ходе приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию ФСТ России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.38. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в ФСТ России, осуществляется отделом учета и контроля документации Управления делами ФСТ России.

3.39. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений

4.1. Организацию работы с обращениями граждан в ФСТ России осуществляет Управление делами, которое обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений в ФСТ России, рассмотрения поставленных в них вопросов, контроль за их рассмотрением и подготовкой ответов и режима их хранения.

4.2. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения и принятия решений по рассмотрению обращений граждан работниками осуществляется начальниками управлений ФСТ России путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации.

4.3. Отдел учета и контроля документации Управления делами ФСТ России еженедельно представляет руководству ФСТ России справку о соблюдении сроков

рассмотрения обращений граждан.

4.4. Отдел учета и контроля документации Управления делами ФСТ России ежеквартально готовит для руководства ФСТ России статистические материалы, а управления ФСТ России – информационно-аналитические материалы по итогам рассмотрения поступивших в ФСТ России обращений граждан.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.5. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.6. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности ФСТ России.

4.7. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц ФСТ России.

Ответственность должностных лиц ФСТ России за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.8. За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан государственные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.9. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц ФСТ России должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.10. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц ФСТ России, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) ФСТ России, предоставляющей государственную услугу, а также ее должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2. Предметом обжалования является нарушение должностными лицами Федеральной службы по тарифам положений настоящего Административного регламента.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение Федеральной службой по тарифам письменной жалобы на бумажном носителе, а также в электронной форме.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

5.4. Жалоба, поступившая в Федеральную службу по тарифам, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Федеральной службы по тарифам, а также должностного лица Федеральной службы по тарифам в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

5.5. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

1) По результатам рассмотрения жалобы ФСТ России принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ФСТ России опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

2) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 1 пункта 5.5 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления Федеральной
службой по тарифам
государственной услуги по
организации приема граждан,
обеспечению своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятию по ним решений и
направлению ответов в
установленный законодательством
Российской Федерации срок,
утвержденному приказом ФСТ
России
от «17» января 2012 г. № 3

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур при рассмотрении
письменного обращения



Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления Федеральной
службой по тарифам
государственной услуги по
организации приема граждан,
обеспечению своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятию по ним решений и
направлению ответов в
установленный законодательством
Российской Федерации срок,
утвержденному приказом ФСТ
России
от «17» января 2012 г. № 3

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур при организации и проведении личного
приема граждан

