

**ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕНОГО**

**РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ**

**КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

|  |
| --- |
|  |

от «14» октября 2013 года № 13/274-а

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях установления порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, организации личного приема граждан в департаменте государствнного регулирования цен и тарифов Костромской области департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан и запросами в департаменте государственого регулирования цен и тарифов Костромской области.

 2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента И.Ю.Солдатова

Приложение

Утверждена

постановлением департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области

от «14» октября 2013 г. № 13/274-а

Инструкция

 по работе с обращениями граждан и запросами

в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан и запросами в департаменте государсвенного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», устанавливает порядок организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа (далее – обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), а также запросами о деятельности департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления.

2. Департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее – Департамент) обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

 4. Департамент:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

5. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

6. Обращение в адрес Департамента может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, фельдъегерской связью, на официальный форум администрации Костромской области, направлено на рассмотрение администрацией Костромской области, иными органами государственной власти и местного самоуправления.

7. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель.

Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11. Специалист, ответственный за прием документов в Департаменте:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) проводит сверку реестров (на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью);

3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению;

4) прикладывает перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

5) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес Департамента отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

6) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах.

Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

8. Специалист, ответственный за прием документов, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю.

9. По просьбе обратившегося заявителя ему выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок.

 Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

10. Устные обращения граждан, поступившие в Департамент по телефону, фиксируются в журнале регистрации устных обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При отсутствии возможности у сотрудника Департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому сотруднику Департамента в соответствии с компетенцией.

11.Письменные обращения, поступившие в Департамент подлежат обязательной регистрации и учету в журнале регистрации письменных обращений граждан в течение трех дней с момента поступления.

12. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

1) регистрирует обращение в журнале регистрации письменных обращений граждан;

2) отделяет от обращения поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

3) передает обращение директору Департамента.

Глава 3. Рассмотрение обращений и направление ответа заявителю

13. Директор Департамента по результатам предварительного рассмотрения обращения принимает одно из следующих решений:

1. о принятии к рассмотрению;
2. о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;
3. о приобщении к ранее поступившему обращению;
4. о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;
5. о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:

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

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

 в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и директором Департамента принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

14. Уведомления заявителям с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся по формам согласно приложениям № 2-6 к настоящей Инструкции и подписываются директором Департамента.

15. После подписания уведомление направляется специалистом ответственным за отправку документов.

16. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Департамента, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

17. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

18. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

19. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, осуществляется на специальных бланках по форме согласно приложению № 7 к настоящей Инструкции, уведомление заявителю готовится на специальном бланке по форме согласно приложению № 8к настоящей Инструкции.

20. При принятии обращения к рассмотрению директор Департамента определяет специалиста, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа на обращение (далее - ответственный специалист).

21. При подготовке проекта ответа ответственный специалист:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права.

 22. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

23. Письменное обращение, поступившее в Департамент, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор Департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

24. Подготовленный ответственным исполнителем ответ на обращение за подписью директора Департамента направляется заявителю.

 25. Если в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, содержится просьба о направлении ответа в форме электронного документа или в электронном обращении отсутствует почтовый адрес, ответ направляется по адресу электронной почты.

 Во всех остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

26. Размещение ответа на форуме администрации Костромской области осуществляет ответственное лицо за размещение ответов на обращения граждан на форуме администрации Костромской области.

27. Ответ на обращение, направленное из администрации Костромской области вносится ответственным лицом за регистрацию обращений граждан в базу данных системы электронного документооборота и делопроизводства администрации Костромской области.

Глава 4. Организация личного приема граждан

28. Личный прием граждан в Департаменте проводят директор департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, первый заместитель департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, заместитель департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области.

29. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан.

30. Запись граждан на прием к директору департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, первому заместителю департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, заместителю департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области осуществляется ответственным лицом за организацию личного приема граждан.

31. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента;

4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный прием к директору департамента финансов Костромской области, первому заместителю департамента финансов Костромской области, заместителю департамента финансов Костромской области, по форме согласно приложению № 9 к настоящей Инструкции.

32. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, не позднее, чем за 5 дней до проведения приема:

1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

2) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием, список граждан не более чем из 10 человек;

3) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

33. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 10 к настоящей Инструкции, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

34. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

35. Должностные лица Департамента, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.

36. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

37. Должностное лицо Департамента по окончании приема доводит до сведения заявителя свое решение либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

38. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, по итогам проведения личного приема заполняет карточку личного приема гражданина, регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», начальной буквы фамилии должностного лица, проводившего прием граждан, и порядкового номера регистрации устного обращения.

39. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 5. Порядок рассмотрения запросов

40. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Департамент.

Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Департамент.

41. В случае если запрос не относится к компетенции Департамента, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией.

В случае если Департамент не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

42. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

43. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

44. Информация о деятельности Департамента подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

45. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Департамента;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Департаментом, проведении анализа деятельности Департамента или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

46. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

47. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящей Инструкцией в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Глава 6. Организация контроля

48. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, осуществляет ответственное лицо, назначенное приказом Департамента.

49. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.

50. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области в информационно-телекамуникационной сети «Интернет».

Приложение № 1

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области

Расписка

о приеме письменного обращения

Дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. гражданина, указывается полностью)

в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года его (ее) письменное обращение

принято к рассмотрению в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области на \_\_\_\_ листах в \_\_ экз., с приложением на \_\_\_ л. в \_\_\_экз.

Телефон для справок: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. специалиста, занимаемая должность, подпись)

Приложение № 2

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного регулирования цен и тарифов

 Костромской области

|  |  |
| --- | --- |
| от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **ДЕПАРТАМЕНТ****ГОСУДАРСТВЕНОГО****РЕГУЛИРОАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ****КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**ул. Свердлова, 82А, г. Кострома, 156005 тел. (4942) 31-52-13, факс (4942) 37-34-01E-mail: rst@kostroma-net.ru ОКПО 00095704, ОГРН 1024400518548ИНН/КПП 4443024537/440101001от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.от « 17 » октября 2013 г. №Д/РЦТ-3399на № от 2013 г. четкий герб**ДЕПАРТАМЕНТ ФИНАНСОВ****КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**ул.Пятницкая, 39/1, г.Кострома, 156000Тел. (4942) 31-31-96; факс (4942) 31-19-54Е-mail: depfin@kos-obl.kmtn.ruОКПО 02287081, ОГРН 1024400516084ИНН/КПП 4401006423/440101001на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. | Заявителю(Ф.И.О.) (адрес проживания) |

О возврате обращения

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В полученном от Вас обращении в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области Вы выражаете несогласие с судебным решением (определением), вынесенным (указывается наименование судебного органа, принявшего решение).

Сообщаем, что департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области не правомочен вмешиваться в деятельность судей. В соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Судебная власть и ее органы самостоятельны в реализации своих функций. Принятое по делу решение участники процесса могут обжаловать в соответствующую судебную инстанцию (апелляционную, кассационную, надзорную) в порядке, установленном процессуальным законодательством, либо просить суд о пересмотре вступившего в силу судебного акта по вновь открывшимся обстоятельствам.

В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

Директор департамента

государственного регулирования

цен и тарифов Костромской области Ф.И.О.

Приложение № 3

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области

|  |  |
| --- | --- |
| **ДЕПАРТАМЕНТ****ГОСУДАРСТВЕНОГО****РЕГУЛИРОАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ****КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**ул. Свердлова, 82А, г. Кострома, 156005 тел. (4942) 31-52-13, факс (4942) 37-34-01E-mail: rst@kostroma-net.ru ОКПО 00095704, ОГРН 1024400518548ИНН/КПП 4443024537/440101001от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. | Заявителю(Ф.И.О.) (адрес проживания)  |

Об оставлении обращения

без рассмотрения

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Обращаю Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом в связи с тем, что в Вашем обращении содержатся нецензурные (оскорбительные) выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Директор департамента

государственного регулирования

цен и тарифов Костромской области Ф.И.О.

 Приложение № 4

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области

|  |  |
| --- | --- |
| **ДЕПАРТАМЕНТ****ГОСУДАРСТВЕНОГО****РЕГУЛИРОАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ****КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**ул. Свердлова, 82А, г. Кострома, 156005 тел. (4942) 31-52-13, факс (4942) 37-34-01E-mail: rst@kostroma-net.ru ОКПО 00095704, ОГРН 1024400518548ИНН/КПП 4443024537/440101001от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.. | Заявителю (Ф.И.О.) (адрес проживания)  |

Об оставлении обращения

без рассмотрения

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, оставлено без рассмотрения в связи с тем, что обращение не поддается прочтению.

Директор департамента

государственного регулирования

цен и тарифов Костромской области Ф.И.О

Приложение № 5

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен тарифов

 Костромской области

|  |  |
| --- | --- |
| **ДЕПАРТАМЕНТ****ГОСУДАРСТВЕНОГО****РЕГУЛИРОАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ****КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**ул. Свердлова, 82А, г. Кострома, 156005 тел. (4942) 31-52-13, факс (4942) 37-34-01E-mail: rst@kostroma-net.ru ОКПО 00095704, ОГРН 1024400518548ИНН/КПП 4443024537/440101001от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. | Заявителю (Ф.И.О.) (адрес проживания) |

Об оставлении обращения

без рассмотрения

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваше обращение, поступившее в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, рассмотрено.

По поднятым в обращении вопросам Вам давались обоснованные ответы: от 23.05.2012 г. № 1583, от 21.07.2013 г. № 1603.

В связи с тем, что в своем обращении Вы не приводите новых доводов или обстоятельств, а также Вам неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» уведомляю Вас о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Директор департамента

государственного регулирования

цен и тарифов Костромской области Ф.И.О.

Приложение № 6

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области

|  |  |
| --- | --- |
| **ДЕПАРТАМЕНТ****ГОСУДАРСТВЕНОГО****РЕГУЛИРОАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ****КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**ул. Свердлова, 82А, г. Кострома, 156005 тел. (4942) 31-52-13, факс (4942) 37-34-01E-mail: rst@kostroma-net.ru ОКПО 00095704, ОГРН 1024400518548ИНН/КПП 4443024537/440101001от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. | Заявителю (Ф.И.О.) (адрес проживания) |

Об оставлении обращения

без рассмотрения

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, оставлено без ответа в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Директор департамента

государственного регулирования

цен и тарифов Костромской области Ф.И.О.

 Приложение № 7

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области



**ДЕПАРТАМЕНТ**

**ГОСУДАРСТВЕНОГО**

**РЕГУЛИРОАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ**

**КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Свердлова, 82А, г. Кострома, 156005

тел. (4942) 31-52-13, факс (4942) 37-34-01

E-mail: rst@kostroma-net.ru

ОКПО 00095704, ОГРН 1024400518548

ИНН/КПП 4443024537/440101001

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Директор департамента

государственного регулирования

цен и тарифов Костромской области Ф.И.О.

Приложение № 8

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области

|  |  |
| --- | --- |
|  на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. **ДЕПАРТАМЕНТ****ГОСУДАРСТВЕНОГО****РЕГУЛИРОАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ****КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**ул. Свердлова, 82А, г. Кострома, 156005 тел. (4942) 31-52-13, факс (4942) 37-34-01E-mail: rst@kostroma-net.ru ОКПО 00095704, ОГРН 1024400518548ИНН/КПП 4443024537/440101001от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. | Заявителю(Ф.И.О.) (адрес проживания) |

Уведомление о направлении

обращения

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваше обращение в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения по подведомственности (компетенции) в Администрацию городского округа город Кострома с просьбой проинформировать о результатах Вас и департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области.

Директор департамента

государственного регулирования

цен и тарифов Костромской области Ф.И.О.

Приложение № 9

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области

Общий список

граждан, записавшихся на личный прием к директору департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, первому заместителю департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, заместителю департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  № п/п  | Дата записи  на личный прием | Ф.И.О.  гражданина | Почтовый адрес | Содержание устного  обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Приложение № 10

к Инструкции по работе с

обращениями граждан и запросами в

департаменте государственного

регулирования цен и тарифов

 Костромской области

┌────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

 Департамент государственного

регулировании цен и тарифов

Костромской области

│ │

│ КАРТОЧКА № ЛП-\_\_\_\_\_\_ │

│ личного приема гражданина │

│ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г. │

│ Принимал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

│ ГРАЖДАНИН │

├────────────────────────────────────────────────── ───────────────────-─┤

│1. Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

│2. Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│3. Существо обращения

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

│ 4. Предъявлены документы по существу обращения │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

│ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

*│ Лицевая сторона* │

│ │

├────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ Распоряжение по обращению │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

│ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

│ Отметка о выполнении распоряжения по обращению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *Оборотная сторона*

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления департамента финансов Костромской области

«Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в департаменте финансов Костромской области»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность, Ф.И.О. | Дата | Подпись | Примечание |
| Первый заместитель директора департамента финансов Костромской областиЛ.А.Кляпышева  |  |  |  |
| Начальник юридического отделадепартамента финансов Костромской областиО.С.Курохтина  |  |  |  |

Электронная копия сдана.

Соответствие текста файла и оригинала документа подтверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись исполнителя)

Специалист, проводивший правовую экспертизу проекта постановления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., подпись)

Д.Н.Крусанова

8(4942) 31-33-31

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

проекта постановления департамента финансов Костромской области

«Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в департаменте финансов Костромской области»

Проект постановления департамента финансов разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях установления порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, организации личного приема граждан в департаменте финансов Костромской области.

 Настоящий проект постановления определяет сроки и последовательность действий при организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, а также запросами о деятельности департамента финансов Костромской области граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления.

Директор департамента финансов И.В. Баланин