



ПРИКАЗ
от 04 сентября 2025 г.

г. Казань

БОЕРЫК
№ 962/2025

**Об утверждении Регламента по рассмотрению обращений граждан
в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Положением о Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам, утверждённым постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 15.06.2010 № 468, а также в целях упорядочения деятельности Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам (далее — Госкомитет) по рассмотрению обращений граждан

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Регламент по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам (прилагается).

2. Структурным подразделениям Госкомитета обеспечить исполнение настоящего Регламента при рассмотрении обращений граждан, поступающих в Госкомитет.

3. Признать утратившими силу следующие приказы Госкомитета:

от 05.06.2023 № 443 «Об утверждении Регламента по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам»;

от 06.07.2023 № 490 «О внесении изменения в Регламент по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам, утвержденный приказом Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 05.06.2023 № 443/2023»;

от 03.07.2024 № 510 «О внесении изменения в Регламент по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам, утвержденный приказом Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 05.06.2023 № 443/2023»;

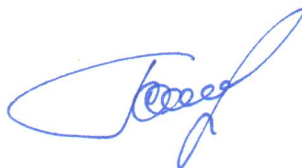
от 18.06.2025 № 430 «О внесении изменений в Регламент по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам, утвержденный приказом Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 05.06.2023 № 443/2023»;

от 08.09.2025 № 560 «О внесении изменений в Регламент по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам, утвержденный приказом Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 05.06.2023 № 443/2023».

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Госкомитета Л.П. Борисову.

Председатель



Р.В. Гайнутдинов

УТВЕРЖДЕН
приказом Государственного
комитета Республики
Татарстан по тарифам
от «14» сентября 2025 № 962/2025

Регламент по рассмотрению обращений граждан
в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам (далее - Госкомитет) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (далее - Закон РТ № 16-ЗРТ) и Положением о Госкомитете, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 15.06.2010 № 468 «Вопросы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам» (далее - Положение о Госкомитете).

1.2. Регламент по рассмотрению обращений граждан в Госкомитете (далее - Регламент) определяет порядок, сроки рассмотрения письменных, в т.ч. в форме электронных сообщений (Интернет-приемная официального портала Правительства Республики Татарстан (далее - Интернет-приемная) и иные информационные ресурсы и системы) и устных обращений граждан, в т.ч. обращения к должностному лицу во время личного приема, в форме устного обращения по телефонам «прямой линии» и «Линии для обращения граждан», принятие решений и направление ответов заявителям в установленные законодательством сроки.

1.3. Положения Регламента применяются в отношении личных обращений граждан и их представителей, обращений граждан, поступивших в Госкомитет из вышестоящих организаций с сопроводительными письмами государственных органов и должностных лиц, и не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц.

1.4. Основные понятия, используемые в Регламенте:

1.4.1. Коллективное обращение - обращение двух и более граждан, обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

1.4.2. Иные основные понятия, применяемые в настоящем Регламенте, используются в тех значениях, в каких они определены Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Прием обращений граждан (далее - обращение) и документов (связанных с обращениями) осуществляется отделом общего обеспечения и делопроизводства с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00, в пятницу с 8:00 до 15:45, обеденный перерыв с 12:00 до 12:45.

2.2. Отдел общего обеспечения и делопроизводства регистрирует поступившее обращение в единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан (далее - Электронное Правительство) в отдельном блоке «Обращения граждан». Обязательной регистрации подлежат все обращения в течение трёх календарных дней с момента поступления в Госкомитет. Регистрацией обращения считается момент фиксации факта поступления обращения путём внесения необходимых сведений о документе в Электронное Правительство и проставления на документе даты и регистрационного номера.

2.3. Зарегистрированное обращение направляется председателю Госкомитета (лицу, исполняющему его обязанности) в электронной форме через Электронное Правительство в день регистрации с наложением проекта резолюции.

3. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Обращение, поступившее в Госкомитет, подлежит обязательному рассмотрению, за исключением случаев, указанных в пункте 3.4 настоящего Регламента. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

3.2. Должностные лица Госкомитета обеспечивают:

3.2.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение, и сообщение гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в срок, установленный законодательством:

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе;
- в форме электронного документа по адресу электронной почты;
- через личный кабинет федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) при использовании гражданином.

3.2.2. Запрос необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия. В случае если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) граждан в письменной форме по указанному им почтовому адресу, в форме электронного документа по указанному им адресу электронной почты либо при использовании гражданином личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе.

3.2.3. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.2.4. Дачу письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.2.6 Направление документов и материалов по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, необходимых им для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.3. По результатам рассмотрения обращения гражданину направляется письменный ответ или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение подписывается председателем Госкомитета или заместителем председателя, курирующим отдел по работе с обращениями граждан (далее - Отдел), либо уполномоченным им на то лицом. Уровень уполномоченных лиц по должностному статусу определяет председатель Госкомитета в соответствующих распоряжениях или приказах либо отдельным поручением (резолюцией).

3.3.1. Сообщать гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в срок, установленный законодательством, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, в форме электронного документа по адресу электронной почты либо при использовании гражданином личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе или в устной форме по согласованию с ним.

3.3.2. В случае, если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) граждан в письменной форме по указанному им почтовому адресу, в форме электронного документа по указанному им адресу электронной почты либо при использовании гражданином личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе».

3.4. Не подлежат рассмотрению обращения:

3.4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

3.4.2. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Ответ с разъяснениями готовится по согласованию с юридическим отделом Госкомитета, заместителем председателя, курирующим Отдел. Процедура,

устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

3.4.3. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес, по которому должен быть направлен ответ, поддаются прочтению. Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

3.4.5. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Решение вправе принимать заместитель председателя, курирующий Отдел, при согласовании с юридическим отделом Госкомитета. При этом обязательным условием является, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и тот же государственный орган или тому же должностному лицу. Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится сотрудником Отдела либо сотрудником соответствующего структурного подразделения.

3.4.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Разъяснение готовится сотрудником Отдела либо сотрудником соответствующего структурного подразделения по согласованию с юридическим отделом Госкомитета, заместителем председателя, курирующим Отдел, и направляется гражданину.

4. Направление обращений по подведомственности

Обращения, по своему содержанию не относящиеся к компетенции Госкомитета, но поступившие в Госкомитет, подлежат обязательной регистрации с наложением соответствующей резолюции. Проект ответа гражданину готовится сотрудником Отдела либо сотрудником соответствующего структурного подразделения для последующего уведомления гражданина о перенаправлении обращения по подведомственности. Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

5. Рассмотрение отдельных обращений

5.1. Рассмотрение обращений, направленных в Госкомитет из федеральных органов государственной власти, Администрации Раиса Республики Татарстан, Кабинета Министров Республики Татарстан, Государственного Совета Республики Татарстан и других органов государственной власти Республики Татарстан осуществляется в соответствии с пунктом 6.2 настоящего Регламента.

Иные сроки рассмотрения обращений могут быть установлены указанными органами.

5.2 Рассмотрение обращений, поступивших через «Интернет-приемную»:

5.2.1. Прием и регистрация обращений, поступивших через «Интернет-приемную» осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 2 настоящего Регламента.

5.2.2. Решения по обращениям, поступившим через «Интернет-приемную» на рассмотрение в Госкомитет, принимаются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок не установлен председателем Госкомитета, заместителем председателя, курирующим Отдел.

5.2.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Госкомитет или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Госкомитета, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Госкомитет или должностному лицу в письменной форме.

5.2.4. Подтверждение отправки ответа на обращение хранится в Отделе для контроля и последующего анализа в сроки, установленные номенклатурой дел.

5.3. Рассмотрение обращений, поступивших через информационный ресурс Сетевой справочный телефонный узел:

5.3.1. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» Сетевой справочный телефонный узел (далее - ССТУ.РФ) служит средством связи между органами государственной власти при проведении Всероссийского дня приема граждан.

5.3.2. ССТУ.РФ принимаются обращения по вопросам, связанным с деятельностью Госкомитета.

5.3.3. Все поступающие в ССТУ.РФ обращения подлежат регистрации в установленном порядке с фиксацией информации в централизованной базе данных ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений». Данный раздел доступен на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учетной записью сотрудника с ролью «Ответственное лицо», отвечающего за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращения.

5.3.4. Работа по обращениям, поступившим в бумажном или электронном виде в Госкомитет (за исключением телефонных звонков, когда ответ гражданину

был дан сразу же), осуществляется в соответствии с краткой справкой-инструкцией «О реализации Указа № 171 Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

5.3.5. Контроль за своевременным и качественным выполнением поручений по обращениям осуществляют сотрудники Управления по работе с обращениями граждан Администрации Президента Российской Федерации.

5.4. Рассмотрение обращений, поступивших через социальные сети Госкомитета (система Инцидент-менеджмент), осуществляется в соответствии с Регламентом работы в Системе, утвержденным приказом Госкомитета от 07.07.2022 № 497/2022 «Об утверждении Регламента работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам в системе «Инцидент - менеджмент».

5.5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе личных приемов:

5.5.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Госкомитета, проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб.

5.5.2. Прием граждан в Госкомитете проводят: председатель, первый заместитель председателя, заместители председателя, начальник Отдела или сотрудники Отдела (в его отсутствие).

5.5.3. Информация о порядке проведения личного приема граждан (место и время приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) размещается на официальном сайте Госкомитета и на информационных стендах в здании Госкомитета.

5.5.4. Личный прием граждан в Госкомитете проводится по предварительной записи, осуществляемой на основании обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность сотруднику Отдела, а представители граждан предъявляют документы, удостоверяющие их личность и документ, подтверждающий полномочия (доверенность). Обеспечение организации личного приема граждан осуществляется Отделом.

5.5.5. Обращения рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными пунктом 3.4 настоящего Регламента.

5.5.6. Сотрудник Отдела на каждого гражданина, записавшегося на прием к должностным лицам, заполняет карточку личного приема установленного образца согласно приложению к настоящему Регламенту.

5.5.7. В случае, если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема и в дальнейшем заносится в систему Электронного Правительства в отдельном блоке «Обращения граждан». Свое согласие гражданин подтверждает личной подписью.

В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5.8. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема должностными лицами заносится в регистрационную карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием, и передается в отдел общего обеспечения и делопроизводства для регистрации в день проведения личного приема.

5.5.9. Регистрационные карточки личного приема, содержащие поручения должностных лиц, осуществляющих личный прием, являются документами внутреннего пользования, выдача копий которых не осуществляется.

5.5.10. При возникновении причин, когда личный прием председателя или его заместителей отменен, ввиду временного отсутствия или других независящих от воли сторон обстоятельств, решение поставленных вопросов может быть возложено на другое должностное лицо в соответствии с курируемым направлением. В случае несогласия на прием другого должностного лица, гражданину устанавливается новая дата и время на личный прием председателю.

5.5.11. Личный прием ведется в порядке очередности, установленной по результатам предварительной записи. В случае опоздания гражданина на личный прием, данному гражданину может быть отказано в приеме по решению должностного лица, ведущего прием, если график приема на данный день полностью заполнен.

5.5.12. Личный прием осуществляется в течение установленного графиком времени (продолжительность личного приема каждого гражданина составляет не более 30 минут).

5.5.13. При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема гражданина вносится соответствующая запись.

5.5.14. На личный прием не допускаются лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также проявляющие аморальное поведение или совершающие противоправные действия.

В указанных случаях привлекаются лица, задействованные в обеспечении внутриобъектового и пропускного режимов Госкомитета или сотрудники полиции.

5.5.15. Ведение личного приема граждан и представителей организаций может сопровождаться аудио и видеозаписью только с письменного согласия гражданина, которое получается до начала приема и отражается в регистрационной карточке личного приема.

5.5.16. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение по существу структурным подразделениям Госкомитета в соответствии с их компетенцией.

5.6. Обращения, поступившие по каналу «Линия для обращений граждан», фиксируются в журнале учета поступающих звонков от граждан.

5.7. Работа с повторными обращениями:

5.7.1. Повторными считаются обращения, поступившие в Госкомитет по одному и тому же вопросу от одного и того же частного лица (группы лиц) в

течение года, считая от даты первичной регистрации документа в Госкомитете, в следующих случаях:

- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- первоначальное решение вопроса, содержащееся в обращении, не удовлетворило заявителя.

5.7.2. Обращения по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, не считаются повторными, а являются повторными экземплярами.

5.7.3. При направлении на рассмотрение в Госкомитет повторных обращений, отделом общего обеспечения и делопроизводства на ранее поступившие документы или поручения в карточке регистрации входящего документа проставляется ссылка, содержащая историю рассмотрения данного вопроса из базы Электронного Правительства.

Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений.

5.8. Рассмотрение обращений, поступивших через информационную систему «Платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»:

5.8.1. Информационная система: «Платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее - ПОС) - это подсистема Единого портала государственных услуг (ЕПГУ), которая используется для обработки и подготовки ответов на сообщения, жалобы и обращения граждан.

5.8.2. Обращения, поступившие через ПОС, направляются сотрудником Отдела в отдел общего обеспечения и делопроизводства для регистрации в Электронном Правительстве в порядке, предусмотренном пунктом 2 настоящего Регламента.

5.8.3. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения в ПОС. Кроме того, на фаст-треки (быстрые задачи) системой может быть выставлен срок до 10 календарных дней.

5.8.4. Сотрудник Отдела по обращению должен обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения или сообщения, в том числе в случае необходимости запрашивать документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения или сообщения, в других органах и организациях, за исключением тех, которым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации такой запрос направить не представляется возможным (например, суды, органы дознания, органы предварительного следствия и т.д.), а также подготовить ответ на обращение или сообщение.

5.8.5. Все обращения или сообщения, попадающие на этап согласования и утверждения, поступают в автоматизированное рабочее место заместителя председателя Госкомитета, курирующего Отдел или лицо, исполняющее его обязанности – «Руководитель».

5.8.6. Контроль за своевременным и качественным исполнением обращений, поступивших в ПОС, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 7 настоящего Регламента.

5.9. Рассмотрение обращений в системе обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь»:

5.9.1. Информационная система обработки сообщений и обращений «ОНФ. Помощь» (далее - ОНФ-помощь) служит для приема и маршрутизации граждан по различным вопросам и проблемам, анализа сообщений граждан о проблемах.

5.9.2. Работа с обращениями, которые поступают через ОНФ-помощь, осуществляется в информационной системе сотрудником Отдела.

5.9.3. Обработка обращений, поступивших в ОНФ-помощь, происходит в течение сроков, установленных координаторами.

5.9.4. Сотрудник Отдела по обращению должен обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения путем контакта с заявителем посредством телефонной связи и заполнения карточки об исполнении обращения.

5.9.5. Контроль за своевременным и качественным исполнением обращений, поступивших через ОНФ-помощь, осуществляется заместителем председателя, курирующим Отдел.

5.10. Рассмотрение обращений, поступивших через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства: «ГИС ЖКХ» (далее – ГИС ЖКХ):

5.10.1. Обращения, поступившие через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства «ГИС ЖКХ», направляются сотрудником Отдела в отдел общего обеспечения и делопроизводства для регистрации в Электронном Правительстве в порядке, предусмотренном пунктом 2 настоящего Регламента. В случае, если вопрос не относится к компетенции Госкомитета, то сотрудник Отдела перенаправляет обращение по компетенции самостоятельно внутри системы.

5.10.2. Обработка обращений, поступивших в ГИС ЖКХ, происходит в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения в ГИС ЖКХ.

5.10.3. Сотрудник Отдела по обращению должен обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения или сообщения, в том числе в случае необходимости запрашивать документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения или сообщения, в других органах и организациях».

6. Сроки рассмотрения письменных обращений

6.1. Письменное обращение, поступившее в Госкомитет, рассматривается (разрешается) должностными лицами в соответствии с их компетенцией в течение 30 календарных дней со дня его регистрации (если в резолюции не указан другой срок исполнения).

6.2. Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших в Госкомитет из Администрации Раиса Республики Татарстан, Кабинета Министров Республики Татарстан, Государственного Совета Республики Татарстан и других органов государственной власти, составляет 30 календарных дней, если в резолюции не установлен другой срок исполнения.

6.3. В случае невозможности исполнения поручения по рассмотрению обращения по объективным причинам (направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов) в течение 30 календарных дней принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней.

Корректировка сроков рассмотрения обращения производится должностным лицом, его установившим, на основании информации ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения направляет заявителю промежуточный ответ с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

Общий срок рассмотрения обращения не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

6.4. Документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, должны быть предоставлены по запросу, указанному в пункте 6.5 настоящего Регламента в течение 15 календарных дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

6.5. Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений, рассматриваются в Госкомитете в течение 15 календарных дней с момента регистрации запроса.

6.6. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

7. Порядок рассмотрения обращений

7.1. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с поручениями должностных лиц Госкомитета, содержащимися в резолюциях.

Рассмотренным считается обращение, по которому приняты все необходимые меры, на все поставленные в обращении вопросы даны исчерпывающие ответы и заявителю направлен письменный ответ.

7.2. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и поручений по ним возлагается на должностных лиц и специалистов Отдела, структурных подразделений Госкомитета по соответствующим направлениям деятельности.

Отдел по работе с обращениями граждан в ежедневном режиме осуществляет проверку наличия обращений, поступивших в адрес Госкомитета через

информационные ресурсы и системы, указанные в Регламенте по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам.

7.3. По результатам рассмотрения обращения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Ответ на обращение подписывается председателем Госкомитета, либо заместителем председателя, курирующего Отдел.

7.5. Если рассмотрение документа поручено нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

Соисполнители, не позднее, чем за три дня до истечения срока рассмотрения документа, представляют ответственному исполнителю служебные записки для обобщения и составления ответа.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа на обращение.

Проект ответа на обращение подлежит согласованию с соисполнителями.

7.6. Контроль за сроками рассмотрения обращений, размещенных в Электронном Правительстве, осуществляется отделом организации, контроля и сопровождения принятия тарифных решений в соответствии с приказом Госкомитета от 14.11.2022 № 836/2022 «Об утверждении Регламента организации работы по контролю исполнения документов (поручений) в Государственном комитете Республики Татарстан по тарифам».

7.7. Контроль за сроками рассмотрения обращений, поступивших в адрес Госкомитета посредством информационных ресурсов и систем, указанных в Регламенте, и не прошедших регистрацию в Электронном Правительстве, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

Приложение
к Регламенту по рассмотрению
обращений граждан
в Государственном комитете
Республики Татарстан по тарифам
от 14 декабря 2020 № 962/2020

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « _____ » _____ 20 _____ г.
Район _____
Адрес _____

Фамилия, имя, отчество автора _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: Да, нет _____

Содержание беседы _____

Результат приема _____

Вел беседу _____

Подпись _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись _____