



**КОМИТЕТ ПРАВИТЕЛЬСТВА ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И РЕГУЛИРОВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА**

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ПРАВИТЕЛЬСТВОН ХЪАШТАХОЙН
БАКЪОНАШ А, ХЪАШТИЙН РЫНКАН НИЗАМ А ЛАРДАРАН
КОМИТЕТ**

ПРИКАЗ

от «09» 01 2024 г. г. Грозный

№ 05

«Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Комитете Правительства ЧР по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка»

В соответствии с ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом ЧР от 05.07.2006 № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Комитете Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Комитет), **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и приема граждан (далее – Порядок) в Комитете.
2. Утвердить прилагаемую форму карточки личного приема граждан руководством Комитета.
3. Отделу защиты прав потребителей, правового и информационного обеспечения обеспечить в установленном порядке опубликование Порядка на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

И.о. председателя

Л.Н. Эскерханов

УТВЕРЖДЕН

приказом Комитета

от «09» 01 2024 г. № 05

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Комитете Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка

1. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Комитете Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Порядок, Комитет) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений граждан и личному приему граждан руководством Комитета осуществляется в порядке, установленном ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Законом ЧР от 05.07.2006 № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (далее – Закон Чеченской Республики) и настоящим Порядком.

3. Граждане имеют право обращаться в Комитет лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

4. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Комитет осуществляется через отдел бухгалтерского учета и отчетности, кадров и делопроизводства (далее – Отдел делопроизводства).

5. По просьбе гражданина на копии письменного обращения или его втором экземпляре сотрудник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции проставляет (на свободном месте от текста) лицевой стороны первой страницы письменного обращения порядковый номер и дату обращения.

6. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 364015, ЧР, г. Грозный, ул. Гусериева, 35 «а».

7. Электронные обращения направляются на адрес электронной почты Комитета: komzppchr@95gov.ru.

8. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в отделах Комитета осуществляет Отдел делопроизводства на который возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан. Непосредственное ведение делопроизводства в отделах Комитета

осуществляется сотрудниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее – Ответственный сотрудник за ведение делопроизводства).

2. Прием и регистрация письменного обращения

1. Первичная обработка обращений, поступающих на почту Комитета и доставленных лично гражданином, осуществляется работником Отдела делопроизводства и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично», не вскрывая передаются соответствующим должностным лицам Комитета. Обращения после прочтения должностными лицами Комитета в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в Отдел делопроизводства.

2. Регистрация письменных обращений производится отдельно от других документов и осуществляется в Отделе делопроизводства в день их поступления в Комитет. Повторная регистрация письменных обращений в отделах Комитета не допускается. На подлиннике письменного обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа проставляется входящий номер и дата.

3. Обращение, направленное гражданином на официальный сайт Комитета в форме электронного документа (далее – электронное обращение), в течение рабочего дня поступает сотруднику Отдела делопроизводства. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты и почтовый адрес. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы или их копии. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата проставляется Отделом делопроизводства.

3. Рассмотрение обращения

1. Обращение, поступившее в Комитет, подлежит к обязательному рассмотрению. Комитет обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные

интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Отдел делопроизводства после регистрации в тот же день направляет рассмотрения обращения председателю Комитета либо уполномоченному лицу Комитета.

4. Обращения, рассмотренные председателем Комитета либо уполномоченным лицом Комитета, передаются в Отдел делопроизводства для регистрации, указания по исполнению и постановки на контроль с последующим направлением обращений в соответствующие отделы Комитета.

5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько отделов, то Отдел делопроизводства направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя. Отдел делопроизводства, ответственный за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие отделы, не определенные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

6. Начальник отдела Комитета, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе: о возврате на следующий день в Отдел делопроизводства обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции отдела; о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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 дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Комитет при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Комитета либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Комитет.

5. Подготовка и направление ответа гражданину на обращение

1. Сотрудник Комитета, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина. Сотрудник отдела Комитета, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового

адреса в обращении. Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке: для юридического лица – полное или сокращенное наименование (при наличии); для гражданина – фамилия, имя, отчество (последнее при наличии); название улицы, номер дома, номер квартиры, название населенного пункта (города, поселка и т.д.), название района, название республики, края, области, автономного округа; название страны для международных почтовых отправлений; почтовый индекс. При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса начальник отдела Комитета, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение председателю Комитета о снятии с контроля такого обращения. Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом начальник отдела, ответственный за рассмотрение обращения, должен обратиться к председателю Комитета либо уполномоченному лицу Комитета с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной с Отделом делопроизводства.

2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится сотрудником отдела Комитета, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В случае принятия председателем Комитета либо уполномоченным лицом Комитета решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в Комитете прекращена переписка, то такое обращение рассматривается Комитетом в порядке, установленном настоящим Порядком.

4. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь

направленное обращение рассматривается Комитетом в порядке, установленном настоящим Порядком.

5. Ответ гражданину оформляется на бланке в установленном в Комитете порядке делопроизводства. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем – почтовый адрес. На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя – в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях – каждому из граждан, подписавших обращение. Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона. Ответы на обращения подписываются председателем Комитета или уполномоченным лицом Комитета. Ответ на обращение, поступившее в Комитет по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Поступившие на рассмотрение в Комитет обращения граждан из органов государственной власти, Парламента Чеченской Республики, органов местного самоуправления, при необходимости им направляются информация о результатах рассмотрения обращений.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Письменное обращение, поступившее в Комитет или должностному лицу Комитета, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению председатель Комитета либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан осуществляется председателем Комитета, в случае его отсутствия, лицом его заменяющим.

2. Личный прием граждан председателем Комитета осуществляется в каждый понедельник с 10:00 до 15:00 час.

3. Информация о месте приема, а также об установленном дне приема и часах вывешивается в доступном месте в административном здании Комитета и размещается на официальном сайте Комитета.

4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

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

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

1. Контроль в Комитете за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализ содержания поступающих обращений, принимаемых мер отделами Комитета (ответственными за рассмотрения обращений) по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, осуществляет Отдел делопроизводства Комитета.