**ПРИКАЗ**

**МИНИСТЕРСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ЭНЕРГЕТИКИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

15.12.2014 № 16

Г.НОВОСИБИРСК

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ЭНЕРГЕТИКИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Изменения и дополнения:

приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики

Новосибирской области от 22.10.2015 № 163

В целях реализации Федерального закона [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)», в соответствии с Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области [от 26.04.2010 № 1-п](/content/act/c503ac35-f60a-4fa2-922f-5297028408a7.doc), Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утверждённым постановлением

Губернатора Новосибирской области [от 19.04.2010 № 131](/content/act/cad03eb7-b902-439c-86a3-f4e2292907b1.doc) «Об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», постановлением Губернатора Новосибирской области [от 28.12.2012 г. № 239](/content/act/75fe1189-b87a-4339-b112-aee4e63b0a15.doc) «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области [от 20.10.2011 г. №275](/content/act/87e32ed6-fe3c-4d21-a526-42b84bf9e1e0.doc) «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан

в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области (далее - Инструкция).

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Министр

Д.В. Вершинин

УТВЕРЖДЕНА

приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства

и энергетики Новосибирской области

от 15.12.2014 № 16

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства**

**и энергетики Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области (далее - Инструкция) разработана в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области (далее - министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных, коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) министром жилищно- коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области (далее - министром) либо иным уполномоченным лицом.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](/content/act/15d4560c-d530-4955-bf7e-f734337ae80b.html), международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)», иными федеральными законами, законами и нормативными правовыми актами Новосибирской области, Регламентом Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Положением о министерстве, Инструкцией по документационному обеспечению министерства, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к министру:

а) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

б) в форме электронного документа;

в) лично (на личных приемах);

г) устно (по телефону).

4. Рассмотрение обращений производится министром или лицом, временно исполняющим обязанности министра, либо иным уполномоченным должностным лицом в соответствии с действующим распределением обязанностей.

5. Должностные лица министерства несут персональную ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении, исполнении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

6. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8. При рассмотрении обращений в министерстве граждане имеют право:

а) в случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагать к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии,

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну,

в) обращаться с жалобой в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации на принятые по их обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц министерства или его подразделений в связи с рассмотрением их обращений,

г) обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения их обращений.

9. Работа с обращениями граждан включает:

• личный прием граждан;

• прием и первичную обработку письменных обращений;

• регистрацию обращений, поступивших в министерство,

• рассмотрение обращений граждан должностными лицами

министерства,

• направление обращений граждан для исполнения специалистам

министерства в соответствии с их компетенцией,

• подготовку письменных ответов на обращения граждан специалистами министерства в пределах их компетенции,

• уведомление граждан в сроки, установленные законодательством, при направлении их обращений в другие организации по подведомственности или принадлежности,

• контроль за рассмотрением обращений граждан и выполнением принятых по ним решений,

• информационно-справочную работу по обращениям граждан,

• хранение обращений граждан и передачу их в архив,

• организацию личного приема граждан министром либо иным уполномоченным лицом и руководителями подразделений,

• подготовку отчетов по работе с обращениями граждан. Ю.Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и

исходящих документов, учет, хранение и передача в архив министерства осуществляются в порядке, предусмотренном действующей Инструкцией по документационному обеспечению министерства.

11 .При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику или своему непосредственному руководителю, уведомив об этом начальника отдела организационно-контрольной, кадровой и правовой работы министерства или лицо, замещающее его в установленном порядке.

12. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляет отдел организационно-контрольной, кадровой и правовой работы министерства.

13. Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в министерство в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: mingkh@nso.ru, либо с официального сайта министерства: http://mjkh.nso.ru/ Телефон: 223-06-06.

**II. Основные термины и понятия, используемые в Инструкции**

14. При работе с обращениями граждан используются следующие основные термины:

а) обращение гражданина (далее - обращение) - индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной или устной форме направленные в министерство;

б) предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение порядка организации и деятельности министерства, органов местного самоуправления, их должностных лиц, на совершенствование законов и иных нормативных правовых актов, развитие общественных отношений, улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

в) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

г) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

д) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в министерстве;

е) коллективные обращения - обращения двух и более граждан в письменном виде, содержащие частный интерес, либо обращения граждан, принятые на митинге, собрании и подписанные организаторами и(или) участниками митинга или собрания, имеющие общественный характер,

ж) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом,

з) письменные обращения граждан - это обращения, поступившие на бумажном носителе от граждан лично, через почтовую связь, по факсу либо по информационным системам (электронная почта, официальный сайт министерства), в том числе полученные из средств массовой информации, а также обращения, направленные на рассмотрение государственными и иными органами или уполномоченными должностными лицами,

и) устные обращения граждан - это обращения, которые излагаются во время личного приема министра либо иного уполномоченного лица, а так же поступившие по телефону.

**III. Прием, первичная обработка письменных обращений граждан**

15. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в министерство, организует отдел организационно-контрольной, кадровой и правовой работы министерства (далее - отдел). Учет и первичную обработку поступивших в министерство письменных обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

16. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела.

17. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

18. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

• либо наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

• свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

• почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

• излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

• в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

19.Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

• свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

• адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

• почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

20.0бращения, поступившие по электронной почте, распечатываются и оформляются аналогично письменным обращениям граждан, поступившим в министерство.

21 .Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

22.На первой странице обращения (и втором экземпляре, если таковой имеется), как правило, в нижнем правом углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп входящего документа (приложение № 1), дата поступления документа, контрактный телефон. В случае отсутствия второго экземпляра обращения по просьбе заявителя обращение копируется и проштамповывается аналогично оригиналу.

1У.Регистрация письменных обращений граждан

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в министерство. Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета документов «Lotus» (далее - система «Lotus»).

24. При регистрации в системе «Lotus» заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

а) дата поступления обращения;

б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

в) почтовый адрес или адрес электронной почты;

г) тема обращения;

д) адресат - министр, либо иное должностное лицо в соответствии с действующим распределением обязанностей.

е) письменное обращение сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке документа в системе «Lotus»;

Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке аналогично сканированному документу.

ж) порядковый регистрационный номер присваивается системой «Lotus»;

2 5.Поступившие и зарегистрированные письменные обращения граждан направляются на рассмотрение министру, либо иному должностному лицу в соответствии с действующим распределением обязанностей в системе «Lotus».

26.Министром или иным уполномоченным должностным лицом принимается одно из следующих решений:

• о принятии к разрешению обращения1;

• об оставлении без разрешения2;

• о направлении в другие государственные органы или органы местного

самоуправления3;

• о прекращении рассмотрения обращения4;

• о приобщении к ранее поступившему обращению;

• о возврате заявителю5.

2 7.Решение оформляется резолюцией должностному лицу министерства в системе «Lotus».

28. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист (приложение № 2), путем распечатки резолюции из системы «Lotus», который содержит:

а) дату регистрации;

б) регистрационный номер;

в) Ф.И.О. должностного лица министерства, которому направлено на рассмотрение обращение;

г) резолюцию министра, либо иного должностного лица в соответствии с действующим распределением обязанностей;

д) подпись министра, либо иного должностного лица в соответствии с действующим распределением обязанностей (если документ не был отписан в системе «Lotus» по техническим причинам).

29. Обращение проверяется на повторность, о чем делается отметка на сопроводительном листе. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

30. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

31. Регистрация обращений, поступивших из государственных органов, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

32. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)».

**IV. Сроки и порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

33. Все письменные обращения граждан, поступившие в министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

34. Не допускается отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию министерства за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

35. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство, согласно Федеральному закону [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Сроки рассмотрения обращения исчисляются в календарных днях.

36. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, министр, либо иное уполномоченное лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

37. Решение о продлении сроков рассмотрения обращения гражданина оформляется докладной запиской на имя министра, либо иного уполномоченного должностного лица, в разумный срок до истечения времени рассмотрения обращения гражданина .

Если письменное обращение гражданина поступило из общественной приемной Губернатора Новосибирской области, то письмо о продлении сроков рассмотрения обращения направляется в адрес Губернатора Новосибирской области не позднее, чем за семь дней до истечения срока рассмотрения обращения.

38. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

39. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

40. Ответ на обращение гражданина не дается в случаях, если:

а) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), 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 совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

б) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в 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;

в) 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.

41. Министр, либо иное должностное лицо, 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.

42. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

43. 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, министр, либо уполномоченное им 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.

(в ред. приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области [от 22.10.2015 № 163](/content/act/459a3b32-d5e5-4ce8-b6b0-ca4b34120c10.doc))

44. 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 министерство.

45 .Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

46. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра, либо иного уполномоченного лица.

47. Рассмотрение обращения или запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата

Законодательного Собрания Новосибирской области осуществляется безотлагательно 6 , а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее тридцати дней со дня его получения. Срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором обращения или запроса.

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

48. Ответ на парламентский запрос должен быть направлен не позднее пятнадцати дней со дня его получения или в иной установленный Советом Федерации, Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательным Собранием Новосибирской области срок.

49. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

50. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

а) не предполагающие ответа;

б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

д) связанные с рекламой товаров или услуг.

51 .Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

52.Должностные лица министерства, которым согласно резолюции направлено на рассмотрение обращение, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов. Организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости подготовку запросов, в том числе в электронной форме, на

дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

51 .Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, соответствующей резолюцией определяет непосредственного исполнителя.

52. При рассмотрении обращения по существу непосредственный исполнитель:

• внимательно и всесторонне изучает содержание обращения, необходимые сведения, документы и материалы.

• определяет суть заявления, предложения или жалобы.

• устанавливает достаточность изложенных в обращении сведений, а также имеющихся документов и материалов для выработки и принятия решения.

• уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или приглашает его на личную беседу). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.

• осуществляет подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов. Запросы подписываются уполномоченным должностным лицом и направляются в соответствии с действующей Инструкцией по документационному обеспечению.

• вносит руководителю, давшему поручение о рассмотрении обращения, предложения о выезде на место для проверки изложенных в обращении фактов.

• изучает и анализирует полученные сведения, документы и материалы.

• устанавливает факты и обстоятельства, имеющие значение для принятия решения по обращению.

• оценивает достоверность сведений, являющихся основанием для принятия решения по обращению.

• устанавливает обоснованность доводов гражданина.

• осуществляет подготовку и представление на подпись министру или иному уполномоченному должностному лицу проекта ответа гражданину, а также при необходимости проектов ответов в государственный орган или должностному лицу, направившему обращение.

53. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности и при обобщении правоприменительной практики. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

54. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», выделяется действие, на необходимость совершения которого указывает гражданин. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

55. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», проводится проверка обоснованности каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

56. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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 законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

57. Проект ответа гражданину готовиться исполнителем в двух экземплярах (один для отправки гражданину, второй для подшивки в дело).

58. Представляемые на подпись министру или иному уполномоченному должностному лицу ответы на обращения граждан визируются исполнителем и руководителем структурного подразделения министерства, где готовился проект документа.

На проекте ответа виза проставляется в левой нижней части оборотной стороны последнего листа проекта ответа и включает личную подпись и расшифровку подписи.

59.Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке и подписывается министром либо иным уполномоченным должностным лицом.

60.Регистрация в системе «Lotus» и отправка ответа на обращение гражданина выполняется специалистами отдела организационно- контрольной, кадровой и правовой работы министерства. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе «Lotus». Отправка обращения осуществляется простым почтовым отправлением.

**V.Организация контроля за рассмотрением обращений граждан**

61 .Решение о постановке обращений граждан на контроль и решения о снятии их с контроля принимает министр, либо иное уполномоченное должностное лицо.

62.Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет министр, либо иное уполномоченное должностное лицо.

63.Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области, направленные в министерство из общественной приемной Губернатора Новосибирской области, снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Губернатором Новосибирской области, а также первым заместителем Губернатора Новосибирской области, по согласованию с Губернатором Новосибирской области.

64. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

65. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в министерство, осуществляется ответственным специалистом отдела организационно-контрольной, кадровой и правовой работы министерства.

**VI. Формирование дел с обращениями граждан**

66. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство из общественной приемной Губернатора Новосибирской области, вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в общественную приемную Губернатора Новосибирской области сотрудниками отдела организационно-контрольной, кадровой и правовой работы министерства для формирования дел.

К подлиннику письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопии обращения прикладываются:

а)сопроводительный лист с резолюцией министра или иного уполномоченного должностного лица;

б)копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение (если обращение передавалось на рассмотрение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

в)письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось и уведомление гражданина, направившего обращение, о продлении сроков рассмотрения обращения;

г)копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

67. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство на имя министра или иных должностных лиц министерства, вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в отдел организационно-контрольной, кадровой и правовой работы министерства для формирования дел.

К подлиннику письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопии обращения прикладываются:

а)сопроводительный лист с резолюцией министра или иного уполномоченного должностного лица;

б)копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение (если обращение передавалось на рассмотрение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

в)письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось и уведомление гражданина, направившего обращение, о продлении сроков рассмотрения обращения;

г)копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения

68. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, согласно с действующей номенклатурой дел министерства и в соответствии с инструкцией по документационному обеспечению министерства, хранятся в министерстве до истечения сроков хранения.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VII. Личный прием граждан**

69. Личный прием граждан в министерстве осуществляется каждую пятницу с 14-00 до 17-00.

(в ред. приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области [от 22.10.2015 № 163](/content/act/459a3b32-d5e5-4ce8-b6b0-ca4b34120c10.doc))

70. Личный прием граждан может проводиться без предварительной записи в порядке очередности в кабинете министра либо, по согласованию, в помещении управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области или ином оборудованном для этих целей помещении.

(в ред. приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области [от 22.10.2015 № 163](/content/act/459a3b32-d5e5-4ce8-b6b0-ca4b34120c10.doc))

71. Информация о времени и порядке приема граждан размещается на официальном сайте министерства и в помещениях министерства, где проводится личный прием граждан.

72. Личный прием граждан проводят:

а) министр, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности;

б) заместители министра;

в) руководители структурных подразделений министерства.

73. На личном приеме министра, либо иного уполномоченного должностного лица могут присутствовать руководители структурных подразделений министерства.

74. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой министра, специалист, ответственный за организацию проведения личного приема граждан в министерстве, своевременно сообщает об этом работникам управления - общественной приемной Губернатора Новосибирской области.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим соответствующих полномочий.

75. Министр или уполномоченное должностное лицо может проводить выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

76. Непосредственно перед личным приемом граждан министром, или должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, специалист, ответственный за организацию проведения личного приема граждан в министерстве заполняет карточки личного приема граждан (приложение №3) на каждого, пришедшего на прием.

В случае если на личный прием пришла группа граждан, карточка личного приема составляется на одного из граждан по их усмотрению. В карточке делается пометка о коллективном обращении.

Сразу после проведения личного приема данные заносятся в систему «Lotus».

77. Для заполнения карточки личного приема гражданин, пришедший на прием, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

78. Специалист, ответственный за организацию проведения личного приема в министерстве, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, даты и времени обращения.

79. Перед проведением личного приема и во время его проведения гражданам обеспечиваются комфортные условия ожидания.

80. Исключен.

(в ред. приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области [от 22.10.2015 № 163](/content/act/459a3b32-d5e5-4ce8-b6b0-ca4b34120c10.doc))

81. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)» сроки.

82. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

84. Министр, либо иное уполномоченное должностное лицо принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов, назначает ответственных исполнителей.

**VIII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**

85. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится отделом организационно-контрольной, кадровой и правовой работы министерства и размещается на официальном сайте министерства.

IX. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

86. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) министерства в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

87. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Приложения в документальном виде в архивном фонде