



Администрация Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

21 » 09 2023 г.

№ 0282-23-1

МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА, ТОПЛИВА И
ЭНЕРГЕТИКИ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ

П Р И К А З № 59

«13» сентября 2023 г.

г.Владикавказ

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, топлива и энергетики Республики Северная Осетия-Алания

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и распоряжением Главы РСО-Алания от 7 сентября 2023 года № 280-рг «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, топлива и энергетики Республики Северная Осетия-Алания

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, топлива и энергетики Республики Северная Осетия-Алания и руководствоваться Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной распоряжением Главы РСО-Алания от 7 сентября 2023 года № 280-рг.
2. Настоящий Приказ направить в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания.
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Министр

М.Тамаев

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
Министерства жилищно-коммунального хозяйства,
топлива и энергетики
Республики Северная Осетия-Алания
от " 13 " 09 2023 г. № 59

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, топлива и энергетики Республики Северная Осетия-Алания

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, топлива и энергетики Республики Северная Осетия-Алания (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания в сфере деятельности Министерства жилищно-коммунального хозяйства, топлива и энергетики Республики Северная Осетия-Алания, поступившие в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа.

1.3. При рассмотрении обращения граждан (далее - обращение) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган Республики Северная Осетия-Алания, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, а также в иные организации и учреждения .

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Министерство жилищно-коммунального хозяйства, топлива и энергетики Республики Северная Осетия-Алания (далее – Мин ЖКХ). Регистрация осуществляется отделом правового, кадрового обеспечения, делопроизводства и противодействия коррупции Мин ЖКХ и ТЭ РСО-Алания (канцелярией) в системе электронного документооборота. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются на рассмотрение Министру, и определяется порядок и сроки их рассмотрения в соответствии с законодательством, даются по каждому из них письменные указания исполнителям. На тексте обращений надписи не делаются.

Специалисты канцелярии Мин ЖКХ направляют письменное обращение с резолюцией соответствующему должностному лицу для рассмотрения и ответа автору обращения. В случае, если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько должностных лиц - исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

В случае, если должностное лицо Мин ЖКХ считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) может быть возвращено Министру, заместителям Министра со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

Начальник структурного подразделения Мин ЖКХ, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действие которых обжалуется.

2.2. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Безотлагательному (не позднее двух дней со дня регистрации обращения в Мин ЖКХ) рассмотрению подлежат обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мин ЖКХ или должностного лица Мин ЖКХ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается Министром ЖКХ или заместителями Министра ЖКХ (в соответствии с распределением обязанностей).

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

2.4. 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.

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 сообщается гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

2.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.7. 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, Министр ЖКХ или заместители Министра ЖКХ в соответствии с приказом о распределении обязанностей 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 Мин ЖКХ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9. По фактам, изложенным гражданином в обращении, Мин ЖКХ может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

2.10. Обращение, поступившее в Мин ЖКХ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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, и 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.

Ответ на обращение, поступившее в Мин ЖКХ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение, обращение группы граждан, группы объединений граждан направляется по почтовому адресу первого подписавшего его лица, если в самом обращении не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.11. По каждому обращению, поступившему после регистрации на исполнение в Мин ЖКХ, в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении по компетенции в государственные органы Республики Северная Осетия-Алания, органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению Мин ЖКХ, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа в случае, предусмотренном настоящим разделом.

2.12. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Мин ЖКХ, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах, органах местного самоуправления или должностных лиц, то в течение семи дней со дня регистрации структурное подразделение Мин ЖКХ - исполнитель направляет копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.13. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам обращений даны ответы.

2.14. Ответы на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

Ответ на обращение подписывается Министром или заместителями Министра ЖКХ (в соответствии с распределением обязанностей).

III. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

3.1 Личный прием граждан проводится Министром ЖКХ или заместителями Министра ЖКХ в установленные настоящим Положением дни и часы.

3.2 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При совпадении дня приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем приема граждан.

3.3. Прием проводится в помещениях, свободных для доступа граждан и не требующих оформления специальных документов для организации приема. При отсутствии таких помещений в часы приема обеспечивается свободный проход граждан, прибывших на личный прием.

Предварительная запись на личный прием производится:

к Министру ЖКХ - через приемную Министра ЖКХ;

к заместителям Министра - через приемную Министра ЖКХ.

Прием граждан осуществляется:

- Министром ежемесячно по вторым средам с 10.00 ч. до 13.00 ч;
- Первым заместителем Министра ЖКХ еженедельно каждый вторник с 15.00 ч. до 17.00 ч.;

Заместителем Министра еженедельно каждый четверг с 10.00 ч. до 13.00 ч.

В случае отсутствия в назначенный день приема Министра ЖКХ или заместителей Министра ЖКХ прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Гражданин, представляющий объединение граждан, также предъявляет документ, удостоверяющий право представительства (удостоверение, доверенность, иной документ). 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.

3.4 На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

3.5 Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мин ЖКХ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться его право обратиться.

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

4.1 Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2 Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и за результатами их рассмотрений осуществляют руководство Мин ЖКХ.

4.4 Руководители структурных подразделений Мин ЖКХ организуют учет и анализ рассмотренных обращений и принятых по ним решений.
