



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА,
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ЭНЕРГЕТИКИ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНСТРОЙ ЧР)

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ГИЙШЛОШЬАРАН А, ХИУСАМИЙН-
КОММУНАЛЬНИ БАХАМАН А, ЭНЕРГЕТИКАН А МИНИСТЕРСТВО

П Р И К А З

22.12.2025

№ 62

г. Грозный

**Об организации работы по рассмотрению обращений и приему граждан
в Министерстве строительства, жилищно-коммунального хозяйства и
энергетики Чеченской Республики**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Чеченской Республики», а также в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приему граждан в Министерстве строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики (далее соответственно – Инструкция, Министерство).
2. Назначить консультанта отдела делопроизводства и документооборота Министерства Байсултанову Джамилю Билаловну ответственной за работу с обращениями и приему граждан.
3. Заместителям министра строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики, директорам департаментов и начальникам отделов Министерства обеспечить соблюдение Инструкции работниками Министерства.
4. Начальнику отдела делопроизводства и документооборота Министерства довести Инструкцию до руководителей структурных подразделений Министерства, а также обеспечить методическое руководство по его исполнению.
5. Приказ Министерства от 8 июля 2024 года № 56 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан» признать утратившим силу.
6. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя

министра строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики Тунтаева И.Ш.

7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name.

М.М.-Я. Зайпуллаев

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства строительства,
жилищно-коммунального хозяйства и
энергетики Чеченской Республики
от «22» 12 2025 г. № 62

Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приему граждан в Министерстве строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в Министерстве строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики (далее соответственно – Инструкция, Министерство) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

1.2. Инструкция устанавливает порядок организации работы с обращениями в письменной форме, устными обращениями и обращениями в форме электронного документа граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации и осуществления личного приема граждан в Министерстве.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Чеченской Республики, иными правовыми актами Чеченской Республики, а также Инструкцией.

1.4. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных Федеральным законом № 59-ФЗ.

2. Направление и регистрация письменного обращения

2.1. Гражданин направляет обращение в письменной форме непосредственно в тот государственный орган, орган местного

самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в отделе делопроизводства и документооборота Министерства в срок, установленный частью 2 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи календарных 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, указанного в пункте 4.4 раздела 4 Инструкции.

2.4. 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 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.5. Министерство может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

2.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.6 настоящего раздела, 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.

2.8. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Организация работы по рассмотрению обращений

3.1. Министерство в своей деятельности:

- а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- б) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- в) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в разделе 4 Инструкции;
- д) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если решение данного обращения не входит в компетенцию Министерства.

Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления в Министерство соответствующего запроса обеспечивает предоставление документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.2. Ответ на обращение подписывается министром строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики (далее - Руководитель) либо его заместителями.

3.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, 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 Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, при наличии технической возможности размещается с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Организация работы по рассмотрению отдельных обращений

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 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.

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

4.3. Министерство 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.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.6. 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, Руководитель 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 одно и то же орган государственной власти. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.3 раздела 3 Инструкции на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.8. 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.

4.9. 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.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в срок, установленный частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом «д» пункта 3.1 раздела 3 Инструкции, Руководитель либо его заместители продлевают срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Министерстве проводится Руководителем и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, по форме предусмотренной приложением 2 к Инструкции. 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Чеченской Республики, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Информирование по вопросам, связанным с рассмотрением обращений и приемом граждан

7.1. Информация о местонахождении, графике работы Министерства и справочных телефонах приведена в приложении 1 к Инструкции.

7.2. Информация местонахождении и графике работы, справочных телефонах для получения гражданами информации по вопросам, связанным с рассмотрением обращений и приемом граждан размещается также на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.msgkhchr.ru> и информационном стенде в приемной Министерства.

8. Контроль за соблюдением Инструкции

Должностные лица Министерства в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением требований Инструкции, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение 1 к Инструкции

1. Адрес Министерства строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики: 364021, Чеченская Республика, город Грозный, ул. Санкт-Петербургская, 11.

2. Контактный телефон (телефоны для справок): 8 (8712) 22-48-64, 8 (8712) 22-25-92.

3. Официальный сайт Министерства строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.msgkhchr.ru.

4. Режим работы Министерства строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Чеченской Республики: с 09:00 до 18:00 ч. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Приложение 2 к Инструкции

Карточка
личного приема граждан

Дата приема _____

№ _____

Ф.И.О. заявителя		
Адрес места жительства (место регистрации) Адрес временного проживания:	1.	2.
Социальное положение:		
Паспортные данные:		
Телефон:		
Количество обращений (даты)		
Ф.И.О. ведущего прием:		
Краткое содержание		
Результаты рассмотрения обращения		

Ф.И.О. специалиста, ведущего карточку	
Примечание:	