



**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(Минстрой Алтайского края)**

П Р И К А З

«20» 11 2023 г.

№ 789

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» в целях совершенствования работы с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края.

2. Признать утратившими силу следующие приказы:

Министерства строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края от 06.08.2018 № 505 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края»;

Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края от 29.10.2019 № 443 «О внесении изменений в приказ Министерства строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края от 06.08.2018 № 505».

3. Настоящий приказ вступает в законную силу с момента его опубликования на «Официальном интернет-портале правовой информации».

Обеспечение реализации положений в редакции настоящего приказа в отношении возможности направления в Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края (далее - «Министерство»), его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - «Единый портал») и направления Министерством и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале осуществляется не позднее 01.01.2025.

Министр

И.В. Гилев

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу Министерства строительства и
жилищно-коммунального хозяйства
Алтайского края
от «20» 11 2023 г. № 789

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-
коммунального хозяйства Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной, электронной или устной форме, в том числе поступивших в Министерство в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ»), статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения граждан в письменной форме, адресатами которых является Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: просп. Ленина, д. 7, г. Барнаул, 656043. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Министерства (<http://sgd22.ru>) (далее – «сайт Министерства»), в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»)

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляет отдел документационной работы управления правового и документационного обеспечения Министерства (далее – «отдел»).

2.4. Обращения граждан в письменной форме, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении обращений в письменной форме проверяются установленные Федеральным законом № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие

указанных автором вложений и приложений.

2.6. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

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

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни 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.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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 совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

письменное обращение не поддается прочтению. Данное обращение 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;

письменное обращение не позволяет определить суть предложения, заявления

или жалобы. Обращение 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;

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.

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

2.11. 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 нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края (далее – «Министр») либо уполномоченное должностное лицо Министерства 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 Министерство или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в письменной форме.

2.13. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Министерства и должностных лиц Министерства, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.14. На поступившее в Министерство или должностному лицу 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, может быть размещен с соблюдением требований пункта 2.8 настоящего Порядка на сайте Министерства.

В случае поступления в Министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте Министерства, в соответствии с абзацем первым настоящего пункта, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3. Регистрация обращений граждан и направление на рассмотрение

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации должностными

лицами отдела в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Зарегистрированное обращение с резолюцией Министра, направляется заместителям министра, начальникам управлений Министерства в соответствии с распределением должностных обязанностей.

3.4. Заместители министра, начальники управлений Министерства поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений управлений, которые определяют должностных лиц Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения по существу (далее – «исполнитель»).

3.5. Заместители министра, начальники управлений Министерства принимают решение о направлении обращений, содержащих вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Министерства, в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в абзацах четвертом и пятом пункта 2.9 настоящего Порядка. Исполнитель обязан направить указанные обращения по компетенции в течение семи дней со дня регистрации, уведомив гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом пункта 2.9 настоящего Порядка.

3.7. 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

3.8. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются соответственно заместителю Председателя Правительства Алтайского края, координирующему деятельность управления, Министру, заместителям министра, начальникам управлений Министерства.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностные лица Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Должностные лица Министерства:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, 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;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.9 - 2.11, абзаце втором пункта 2.14 настоящего Порядка;

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

4.4. Исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

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

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Министерстве включает:

предварительную запись граждан;

регистрацию граждан;

прием граждан должностными лицами Министерства;

первичную обработку материалов приема;

направление поручения исполнителям;

подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к Министру, заместителям министра, начальникам управлений осуществляется по телефонам и адресам, указанным на сайте Министерства в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в обращении в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.

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

5.4. Если обращение гражданина в письменной форме рассмотрено лично должностным лицом Министерства и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Информация о днях и времени приема размещается на сайте Министерства.

5.6. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам Министерства осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность. Должностные лица отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в ЕСЭД «Дело-Web». Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

5.7. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.8. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.9. Должностными лицами Министерства одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Министерства при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Министерства, органов местного самоуправления.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Министерства, ведущими прием граждан, даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке.

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

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на

рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД «Дело-Web». Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.13. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и организации рассмотрения должностными лицами Министерства в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, горячих линий и других открытых форм общения должностных лиц Министерства с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью заместителя министра или начальника управления в отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля оформляются в дела и хранятся в управлениях в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник обращения в письменной форме или копия обращения, если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции;

резолуция должностного лица Министерства;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них, хранятся в ЕСЭД «Дело-Web».