



КОМИТЕТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ОблкомЖКХ)

ПРИКАЗ

30.09.2024

№ 94-ОД

Волгоград

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан,  
поступающими в комитет жилищно-коммунального хозяйства  
Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору - руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области", а также в целях эффективного рассмотрения обращений граждан, повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан, поступающими в комитет жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области.

2. Начальнику отдела организационного обеспечения и документооборота ознакомить сотрудников комитета жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области с настоящим приказом под подпись.

3. Признать утратившими силу:

приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области от 28 февраля 2018 г. № 30-ОД "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области";

приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области от 05 сентября 2018 г. № 126-ОД "О внесении изменений в приказ комитета жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области от 28 февраля 2018 г. № 30-ОД "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет

жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области".

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета



Д.Е.Баранов

## УТВЕРЖДЕН

приказом комитета жилищно-коммунального хозяйства  
Волгоградской области

от 30.09.2024 № 94-ОД

### Порядок

организации работы с обращениями граждан, поступающими в комитет  
жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует работу с обращениями граждан (индивидуальными и коллективными), объединений граждан, включая юридические лица (далее именуются - обращения граждан), поступающими в комитет жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области (далее именуется - комитет), определяет сроки и последовательность действий должностных лиц структурных подразделений комитета при их рассмотрении.

1.2. Прием и регистрация всех обращений граждан, поступивших в комитет, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон) и постановлением Губернатора Волгоградской области от 06.07.2015 № 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору - руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области".

1.3. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется отделом организационного обеспечения, документооборота и сводно-аналитической работы комитета (далее именуется - Отдел).

1.4. Отдел обеспечивает прием и регистрацию всех обращений, в том числе:

1) обращений в письменной форме:

направленных (переданных) лично (нарочно) в комитет;

направленных почтовым отправлением в адрес комитета;

б) обращений в форме электронного документа, направленных посредством:

электронной приемной портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет путем заполнения специальной формы на официальном сайте комитета в разделе "Обращения граждан" (далее – сайт комитета);

автоматизированной системы обработки конфиденциальной информации (АСОКИ);

электронной почты комитета;

посредством использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

2) устных обращений, поступивших в ходе личного приема председателя комитета, заместителей председателя комитета.

1.5. Все обращения граждан, поступившие в письменной форме (самостоятельно поданные гражданами, с доставкой по почте или курьером), устные обращения (на личном приеме) и обращения, поступившие в форме электронного документа путем заполнения специальной формы на сайте комитета, регистрируются Отделом в течение трех дней с момента поступления в комитет. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

1.6. На обращениях граждан сотрудник Отдела проставляет штамп, в котором указываются входящий номер и дата его регистрации.

После регистрации обращений производится их дальнейшая обработка: чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, занесение информации о поступившем обращении в электронную базу данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных, осуществляемая специалистом Отдела.

При занесении информации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата регистрации обращения;

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле;

тема (темы) обращения в соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, комитета.

1.7. Обращение в письменной форме (далее - письменное обращение) направляется председателю комитета или заместителям председателя комитета (либо лицам их замещающим или уполномоченному лицу) для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению. Отдел осуществляет аннотирование обращения и, руководствуясь его содержанием, готовит проект резолюции председателя комитета или заместителям председателя комитета (либо лиц их замещающих или уполномоченного лица) об исполнении обращения (далее именуется - проект резолюции) и представляет проект резолюции председателю комитета или заместителям председателя комитета (либо лиц их замещающих или уполномоченного лица) по компетенции обращения.

По каждому поступившему обращению может быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения в течение семи дней с момента регистрации по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению комитета, с извещением об этом автора обращения;

- о возврате в течение семи дней обращения в связи с тем, что в нем обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о возврате обращения в связи с тем, что поставленные в обращении вопросы подлежат рассмотрению государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

- об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, так как в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

- о невозможности дачи ответа на обращение, так как оно не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- о невозможности дачи ответа на обращение, так как текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- о невозможности дачи ответа по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- о направлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней с момента регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Волгоградской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

- о сообщении электронного адреса официального сайта комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, так как поступившее письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на сайте комитета, о чем сообщается гражданину, направившему письменное обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения. При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

1.8. В течение года материалы по всем обращениям одного автора формируются в одно дело.

1.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет Отдел.

1.10. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе.

Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области.

## 2. Направление обращения исполнителю и его рассмотрение

2.1. Сотрудник Отдела направляет обращение гражданина должностному лицу комитета (руководителю структурного подразделения комитета), указанному в резолюции председателя комитета или заместителям председателя комитета (либо лиц их замещающих или уполномоченного лица) в качестве исполнителя, не позднее следующего рабочего дня со дня наложения соответствующей резолюции.

2.2. Поручение по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если поручение дано нескольким исполнителям (далее именуются - соисполнители), то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в поручении (резолюции) в качестве ответственного исполнителя. Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные соисполнителями, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в поручении (резолюции) должностного лица, выдавшего поручение (резолюцию), указания ответственного исполнителя ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

Ответственный исполнитель координирует выполнение поручения соисполнителями.

Соисполнитель в соответствии с должностными функциями и компетенцией обеспечивает своевременность, полноту, достоверность информации, представляемой им ответственному исполнителю.

Исполнитель (ответственный исполнитель) в соответствии с должностными функциями и компетенцией организует рассмотрение обращения и направление ответа на него в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Волгоградской области.

2.3. Парламентский запрос подлежит рассмотрению в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной установленный палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

Обращения члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня регистрации. При этом сведения, составляющие государственную тайну, предоставляются в порядке, установленном федеральным законом о государственной тайне.

Запрос Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Волгоградской области

о предоставлении материалов, документов и иной информации направляются в срок не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

Заключение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Волгоградской области, содержащее рекомендации, подлежит рассмотрению в месячный срок со дня регистрации заключения.

2.4. Ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней со дня его получения.

Решения Общественной палаты Российской Федерации и органов Общественной палаты Российской Федерации, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации, а в исключительных случаях – с правом продления срока не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом Общественной палаты Российской Федерации.

2.5. Ответ на обращение депутата Волгоградской областной Думы по вопросам, связанным с его депутатской деятельностью, запрашиваемые им документы или сведения, подлежат направлению в согласованный с депутатом Волгоградской областной Думой срок, но не позднее пяти рабочих дне со дня поступления запроса.

Ответ на обращение депутата Волгоградской областной Думы, направленное в органы государственной власти Волгоградской области и органы местного самоуправления, их должностным лицам, должен быть подписан тем лицом, которому направлено обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

В случае необходимости проведения в связи с обращение депутата Волгоградской областной Думы дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов депутату Волгоградской областной Думы сообщается об этом в письменной форме в трехдневный срок со дня получения обращения. Окончательный ответ предоставляется депутату Волгоградской областной Думы не позднее тридцати дней со дня получения его обращения.

2.6. Обращение органов прокуратуры Российской Федерации подлежит рассмотрению в срок 30 дней со дня регистрации, если в обращении не установлен иной срок.

2.7. Проект ответа на обращение представляется исполнителем (ответственным исполнителем) на подписание председателю комитета или заместителям председателя комитета (либо лицам их замещающим или уполномоченному лицу) в соответствии с распределением обязанностей в комитете или иному уполномоченному лицу не позднее двух рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, установленного законодательством Российской Федерации и законодательством Волгоградской области.

2.8. Исполнитель (ответственный исполнитель) не позднее следующего дня со дня поступления к нему обращения может инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении нескольких исполнителей.

В случаях, указанных в настоящем пункте, исполнитель (ответственный исполнитель) сообщает об этом начальнику Отдела для вынесения данного вопроса на рассмотрение председателя комитета или заместителям председателя комитета (либо лицам их замещающим или уполномоченному лицу).

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу и (или) об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято не позднее двух рабочих дней со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

2.9. Изменение исполнителя (ответственного исполнителя), соисполнителей отражается в регистрационной карточке обращения.

2.10. Соисполнители в соответствии с должностными функциями и компетенцией не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения представляют ответственному исполнителю информацию и прилагаемые к информации документы для анализа, обобщения и подготовки ответа на обращение. В случае необходимости срок представления информации в порядке соисполнения может быть продлен по согласованию с ответственным исполнителем.

2.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа, подготавливает предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В указанном случае исполнитель направляет на имя председателя комитета или заместителей председателя комитета (либо лиц их замещающим или уполномоченного лица) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия председателем комитета или заместителями председателя комитета (либо лицами их замещающими или уполномоченным лицом) решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении переписки по определенному вопросу.

2.12. Ответ на обращение гражданина готовится исполнителем (ответственным исполнителем) и подписывается председателем комитета или заместителями председателя комитета в соответствии с распределением обязанностей в комитете (либо лицами их замещающими или уполномоченным лицом).

2.13. Обращение гражданина считается рассмотренным, если направлен письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

2.14. Ответ на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) сотрудников комитета, подписывается председателем комитета.

2.15. Сотрудники Отдела обеспечивают возможность гражданину знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.



### 3. Направление ответа на обращение

3.1. Ответ на обращение гражданина, подписанный председателем комитета или заместителями председателя комитета (либо лицами их замещающими или уполномоченным лицом), направляется в Отдел для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки. Оригиналы рассмотренных обращений со всеми относящимися к ним материалами и копиями письменных ответов на обращения представляются исполнителем (ответственным исполнителем) в Отдел не позднее трех рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение.

3.2. Ответ на обращение гражданина подлежит отправке Отделом в течение одного рабочего дня со дня присвоения исходящего регистрационного номера.

3.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет 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 комитет в письменной форме.

В случае если обращение, поступившее в форме электронного документа, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении, или обращение, поступившее в письменной форме, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, отправка ответа должна производиться и в форме электронного документа, и в письменной форме на адрес электронной почты и на почтовый адрес, указанные в обращении.

Кроме того, на поступившее в комитет 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 части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте комитета.

3.4. После отправки письменных ответов на обращения граждан вторые экземпляры ответов вместе с обращениями граждан направляются сотруднику Отдела для оформления и хранения.

### 4. Оформление и хранение обращений

4.1. Отдел обеспечивает хранение обращений граждан и всех материалов по их рассмотрению (включая ответ на обращение, запросы, ответы на запросы, иные материалы).

4.2. Хранение обращений осуществляется в накопителях в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.3. В случае рассмотрения повторного обращения гражданина или поступления дополнительных документов они подшиваются к первичному обращению гражданина.

4.4. По истечении сроков хранения в комитете соответствующие дела по рассмотренным обращениям граждан в соответствии с заключением экспертной комиссии комитета уничтожаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Волгоградской области.

## 5. Личный прием

5.1. Личный прием граждан в комитете проводится председателем комитета, заместителями председателя комитета в порядке, утвержденном приказом комитета. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах размещается в комитете, в том числе на официальном сайте комитета.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, в которую при согласии гражданина заносятся сведения из документа, удостоверяющего личность.

5.4. 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 гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение гражданина готовится исполнителем (ответственным исполнителем) и подписывается председателем комитета или заместителями председателя комитета в соответствии с распределением обязанностей в комитете (либо лицами их замещающими или уполномоченным лицом).

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

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

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

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