



**Министерство  
энергетики и жилищно-коммунального хозяйства  
Нижегородской области**

Включен в Реестр  
нормативных актов органов  
исполнительной власти  
Нижегородской области

12 ИЮЛ 2021

№ в реестре  
4524-329-319-166/21П/од

**П Р И К А З**

23.06.2021 № 329-166/21П/од

г. Нижний Новгород

**О внесении изменений в Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в министерстве энергетики и жилищно-  
коммунального хозяйства Нижегородской  
области, утвержденное приказом  
министерства энергетики и жилищно-  
коммунального хозяйства Нижегородской  
области от 9 декабря 2016 г. № 74**

Приказываю:

1. Внести в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Нижегородской области, утвержденное приказом министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Нижегородской области от 9 декабря 2016 г. № 74, следующие изменения:

1.1. Пункт 1.3 дополнить новым абзацем третьим следующего содержания:  
«Почтовый адрес Министерства: Кремль, корп. 14, г. Нижний Новгород, 603082.».

1.2. Абзац второй пункта 1.5 изложить в следующей редакции:  
«письменное обращение по почтовому адресу: Кремль, корп. 14, г. Нижний Новгород, 603082;».

1.3. Пункты 2.1.1 – 2.1.5 изложить в следующей редакции:

«2.1.1. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется должностным лицом Учреждения, ответственным за прием документов.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма.

При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя должностное лицо Учреждения по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.1.2. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется должностным лицом Учреждения после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо Учреждения, принявшее обращение, проверяет правильность адресации и передает его на регистрацию.

Прием обращений в форме электронного документа осуществляется должностным лицом Учреждения. Поступившее обращение в форме электронного документа должностное лицо Учреждения передает на регистрацию.

2.1.3. Все поступившие обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа) подлежат регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - СЭДО).

Регистрация обращений граждан осуществляется управлением документационного обеспечения Нижегородской области с привлечением

юридического лица, оказывающего услуги по регистрации входящих и исходящих документов в СЭДО (далее – Регистратор), в порядке, установленном разделами III и IV постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

2.1.4. Обращения граждан, поступившие в адрес Министерства в письменной форме на бумажном носителе, регистрируются в течение 3 календарных дней с момента поступления, в форме электронного документа – в течение суток, в устной форме – в день обращения.

2.1.5. Зарегистрированные в СЭДО обращения граждан поступают на рассмотрение министру, лицу, исполняющему его обязанности, либо уполномоченному лицу.

Подготовка проектов резолюций по обращениям граждан осуществляется должностным лицом Учреждения.».

1.4. В пункте 2.2.3 после слов «лицо, исполняющее его обязанности,» дополнить словами «первый заместитель министра,».

1.5. Пункт 2.3.1 изложить в следующей редакции:

«2.3.1. Зарегистрированное в СЭДО обращение заявителя с проектом резолюции поступает на рассмотрение министру, лицу, исполняющему его обязанности, либо уполномоченному лицу.».

1.6. Абзацы первый и второй пункта 2.3.7 изложить в следующей редакции:

«2.3.7. Регистрация и отправление ответа на обращение осуществляется Регистратором.

В процессе отправки исходящей корреспонденции Регистратор проверяет правильность оформления исходящих документов (адресат, заголовок, подпись, необходимость проставления печати, наличие приложений, отметка об исполнителе, соответствие количества экземпляров количеству адресатов).».

1.7. В пункте 2.3.8:

1.7.1. Абзац третий исключить.

1.7.2. Абзац седьмой изложить в следующей редакции:

«Ответ на обращение по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поступившее с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, направляется заявителю посредством его размещения уполномоченным сотрудником Учреждения в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в форматах: .pdf, .jpeg, .jpg, а также направления Регистратором на адрес электронной почты заявителя, указанный в обращении (при наличии), в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Информация о направлении обращения, поступившего в Министерство с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – уведомление), направляется заявителю посредством размещения уведомления уполномоченным сотрудником Учреждения в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства не позднее 3 дней с даты направления уведомления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также направления Регистратором на адрес электронной почты заявителя, указанный в обращении (при наличии), в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Исполнитель (ответственный исполнитель) по обращению, поступившему с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, при размещении в СЭДО проекта ответа (уведомления) заявителю и создании регистрационной карты направляет на электронную почту уполномоченного сотрудника Учреждения, указанного в абзацах первом и втором настоящего пункта, временный номер проекта ответа

на обращение (уведомления) или ответ на обращение (уведомление) в отсканированном виде (форматы файлов: .pdf, .jpeg, .jpg) по результатам регистрации в СЭДО.».

1.8. В пункте 3.1 после слова «министром,» дополнить словами «первым заместителем министра,».

1.9. Абзац четвертый пункта 3.2 исключить.

1.10. Пункт 3.3 изложить в следующей редакции:

«3.3. По решению министра, первого заместителя министра, заместителей министра или должностных лиц, уполномоченных министром на проведение личного приема граждан, к участию в проведении приема граждан могут привлекаться государственные гражданские служащие Министерства.».

1.11. В пункте 3.5 слова «члены Совета Федерации» заменить словами «сенаторы Российской Федерации».

1.12. Абзац третий пункта 3.6 изложить в следующей редакции:

«Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.».

1.13. Пункт 3.9 изложить в следующей редакции:

«3.9. В случае необходимости министр, первый заместитель министра, заместители министра или должностные лица, уполномоченные министром на проведение личного приема граждан, дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.».

1.14. Абзац второй пункта 4.1 изложить в следующей редакции:

«Учреждение осуществляет контроль за приемом и направлением Регистратору обращений граждан, поступивших в Министерство, в том числе обращений граждан, поступивших в форме электронного документа на адрес

электронной почты Министерства, а также с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства.».

1.15. Приложение 1 к Положению признать утратившим силу.

1.16. По тексту Приложении 2 к Положению слова «Фамилия, имя, отчество» заменить словами «Фамилия, имя, отчество (при наличии)».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,  
хранится в системе электронного документооборота  
Правительства Нижегородской области

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 02BA585B79053C15955B83DD9DE591DDDA4036EE  
Кому выдан: Морозов Михаил Юрьевич  
Действителен: с 15.04.2020 до 15.07.2021

М.Ю.Морозов