



**МИНИСТЕРСТВО
ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
КОМПЛЕКСА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

29 июля 2020

№ 27-н

г. Омск

Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики
и жилищно-коммунального комплекса Омской области

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения
обращений граждан Российской Федерации» и в целях своевременного и
качественного рассмотрения обращений граждан в Министерстве энергетики
и жилищно-коммунального комплекса Омской области приказываю:

1. Утвердить:

1) Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики
и жилищно-коммунального комплекса Омской области согласно
приложению № 1 к настоящему приказу;

2) график личного приема граждан в Министерстве энергетики и
жилищно-коммунального комплекса Омской области согласно приложению
№ 2 к настоящему приказу;

3) форму карточки учета обращений граждан на личном приеме
руководителя согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

Министр

А.В. Гаак

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики и
жилищно-коммунального комплекса Омской области

1. Настоящий Порядок определяет правила работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – Министерство).

2. Обращение гражданина (далее – обращение), поступившее в Министерство, рассматривается в соответствии с федеральным и областным законодательством.

3. Гражданин вправе обратиться в Министерство в письменной или устной форме лично или направить обращение по почте, а также в форме электронного документа.

4. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

5. Обращение, поступившее в Министерство, после регистрации передается на рассмотрение Министру энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – Министр) или заместителю Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – заместитель Министра), в соответствии с компетенцией.

6. На рассмотрение Министру передается обращение, направленное в Министерство из управления по работе с обращениями граждан Губернатора Омской области, а также поступившее непосредственно на имя Министра.

На рассмотрение заместителям Министра передается обращение, поступившее непосредственно в Министерство либо адресованное персонально им.

7. Ознакомившись с обращением, Министр принимает решение о дальнейшем его рассмотрении и дает соответствующее поручение о рассмотрении обращения заместителю Министра или руководителю структурного подразделения Министерства, к компетенции которого относится разрешение поставленных в обращении вопросов (далее – структурное подразделение Министерства).

Заместитель Министра принимает решение о дальнейшем его рассмотрении и дает поручение о рассмотрении обращения руководителю соответствующего структурного подразделения Министерства.

8. Поступившие в Министерство обращения ставятся на контроль. На особый контроль ставятся обращения, поступившие в Министерство из управления по работе с обращениями граждан Губернатора Омской области.

9. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, 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 ситуации, при которой текст письменного обращения не поддается прочтению, в таком случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему 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.

10. 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 ситуации, при которой текст письменного обращения не поддается прочтению, в таком случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит соответствующей переадресации, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр или заместитель Министра 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 на имя одного и того же должностного лица Министерства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

12. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (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 соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

13. Контроль за своевременным и качественным рассмотрением исполнителем структурного подразделения Министерства обращения осуществляет руководитель соответствующего структурного подразделения Министерства.

14. Ответы на обращения подписывает Министр или заместитель Министра в пределах своей компетенции.

15. После подписания ответа на обращение Министром или заместителем Министра подлинник обращения гражданина и все поступившие с ним материалы передаются в отдел документооборота и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Министерства (далее – отдел) для регистрации, отметки о результате рассмотрения обращения и дальнейшей его отправки гражданину. Отправление ответа гражданину без регистрации в отделе не допускается.

16. В Министерстве ведется личный прием граждан Министром, заместителями Министра.

17. Запись граждан на личный прием осуществляет начальник отдела ежедневно с 9.00 часов до 12.00 часов (кроме субботы, воскресенья) по адресу: г. Омск, ул. Петра Некрасова, д. 6, каб. 102, а также по номеру телефона: 24-87-84.

18. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

19. Контактные данные гражданина, обратившегося на личный прием в Министерство, краткое содержание обращения, а также поручения Министра или заместителя Министра, ведущего личный прием, отражаются в карточке личного приема, которая ведется в соответствии с формой, утвержденной Министерством.

20. Во время проведения личного приема граждан Министр или заместитель Министра, ведущий личный прием, может дать устный ответ на обращение гражданина с его согласия в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

21. После окончания личного приема Министром или заместителем Министра карточка личного приема гражданина и все имеющиеся материалы по рассмотрению обращения гражданина передаются в отдел на регистрацию.

22. Регистрация, контроль, последующая работа с обращениями граждан по итогам личного приема ведутся в соответствии с федеральным и областным законодательством, а также настоящим Порядком.

23. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к приказу Министерства энергетики
и жилищно-коммунального
комплекса Омской области
от 29 января 2010 № 27-н

ГРАФИК
личного приема граждан руководителями Министерства энергетики и
жилищно-коммунального комплекса Омской области

Должность	Дни и часы приема, номер кабинета	Телефон
2	3	4
Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области	четверг 2-й, 4-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 401	23-85-97 23-87-84
Заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по вопросам энергетики и коммунального комплекса	четверг 1-й, 3-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 524	24-48-26
Заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по вопросам жилищной политики и формированию комфортной городской среды	вторник 1-й, 3-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 401	23-85-97
Заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по вопросам экономики, бюджетного учета и планирования	среда 2-й, 4-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 506	24-48-26

График работы Министерства энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области, расположенного по адресу: 644099, г. Омск, ул. Петра Некрасова, д. 6, понедельник – четверг с 8-30 до 17-45, пятница – с 8-30 до 16-30, обед с 13-00 до 14-00.

Приложение № 3
к приказу Министерства энергетики
и жилищно-коммунального
комплекса Омской области
от 29 июля 2018 № 27-п

МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТОЧКА
учета обращений граждан на личном приеме руководителя

(дата проведения)

Фамилия, имя, отчество: _____

Контактные данные (место регистрации, временного пребывания, телефон, место работы): _____

Категория (подчеркнуть): участник ВОВ, инвалид ВОВ, семья погибшего военнослужащего, инвалид, пенсионер, ветеран труда, в\служащий, участник ликвидации аварии ЧАЭС, воспитанник д\дома, студент.

Руководитель (ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ):

Краткое содержание обращения: _____

Поручение (с указанием срока исполнения): _____

Подпись руководителя _____

Устным ответом удовлетворен, письменный ответ не требуется.

" ____ " _____ 20__ г. _____ /подпись заявителя/