



**МИНИСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
И СТРОИТЕЛЬСТВА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

31.07.2025

№ 33-П

Экз. №

г. Ульяновск

О внесении изменения в приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства и строительства Ульяновской области от 21.06.2023 № 16-од

П р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства и строительства Ульяновской области от 21.06.2023 № 16-од «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и строительства Ульяновской области» изменение, изложив Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и строительства Ульяновской области в следующей редакции:

«УТВЕРЖДЕНА
приказом Министра
жилищно-коммунального
хозяйства и строительства
Ульяновской области
от 21.06.2023 № 16-од

**ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций
в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и строительства
Ульяновской области**

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и строительства Ульяновской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

000245

Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2002 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ) и законодательством Российской Федерации.

1.2. Инструкцией устанавливается единый порядок организации работы с поступившими от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель), обращениями в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее – обращение), запросами информации (далее – запрос), а также текстами, направленными для ознакомления либо содержащими поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующими требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ к запросам (далее – необращения), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приёма граждан Министром жилищно-коммунального хозяйства и строительства (далее – Министр) и должностными лицами Министерства жилищно-коммунального хозяйства и строительства Ульяновской области (далее – Министерство).

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

обращение - направленные в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа 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 Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство;

обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, принятое специалистами по работе с гражданами Министерства по телефону.

обращение, не поддающееся прочтению – обращение заявителя в письменной форме с не различимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным

Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

контрольное обращение – обращение заявителя, направленное Правительством Ульяновской области или должностным лицом Правительства Ульяновской области для рассмотрения Министру и должностным лицам Министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения, а также обращения, поступившие в Министерство и поставленные на контроль;

служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности исполнительных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

рассмотрение обращения – действия Министра, должностного лица Министерства, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления и жалобы;

результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения Министром или должностным лицом Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного или следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

«поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованным и подлежащим удовлетворению;

«разъяснено» - решение, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

«не поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

письменный ответ на обращение – направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправлении на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Министру или одному и тому же должностному лицу;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы;

и) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

к) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие исполнительные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

л) о направлении (переадресации) запроса в исполнительный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

м) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока ответа на запрос;

устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по телефону;

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

правовая обоснованность – обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуации заявителя;

направление обращения по компетенции – направление Министерством, должностным лицом Министерства обращения с сопроводительным документом в исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, - утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений

с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

уведомление – служебный документ, направляемый Министерством, должностным лицом Министерства заявителю:

а) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие исполнительные органы, органы местного самоуправления запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

б) о направлении (переадресации) запроса в исполнительный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

в) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока ответа на запрос;

исполнитель – должностное лицо Министерства, уполномоченное на рассмотрение обращения согласно компетенции;

аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении, запросе;

анонимное обращение – обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Министерство либо к должностному лицу Министерства о предоставлении информации о деятельности Министерства;

пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Министерства. Пользователями информацией являются также исполнительные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

рассмотрение запроса – действия должностного лица Министерства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом Министерства пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Министерства и Министра;

- запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства и Министра;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министром и Министерством, о проведении анализа деятельности Министра и Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

- в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

результат рассмотрения запроса – направление Министерством, должностным лицом Министерства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении информации;

официальный сайт – официальный сайт Министерства (<http://energy.ulregion.ru/>) в сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Министерства;

обращение, находящееся в режиме ожидания – обращение принятое к рассмотрению Министерством или должностным лицом Министерства, по которому в исполнительном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

АС «Обращения граждан» – автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в системе электронного документооборота «CompanyMedia» Правительства Ульяновской области и исполнительных органов Ульяновской области, используемая в Министерстве для обработки поступающих обращений и запросов;

должностное лицо Министерства – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций – сотрудник, работающий с обращениями граждан и организаций, поступивших в Министерство, ответственный за регистрацию, проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций, своевременность и полноту рассмотрения обращений граждан и организаций, своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов;

необращение – текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

поздравление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

приглашение – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

1.4. Министерство, должностные лица Министерства обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, Положением о Министерстве, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.5. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в Министерство, осуществляется сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций.

1.6. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, поступившие в Министерство, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими в адрес Министра и должностных лиц Министерства, является прямой

служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений граждан и организаций.

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Министерство, осуществляется с использованием АС «Обращения граждан».

2.2. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Министерство непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, посредством сети «Интернет» через виртуальную приёмную Министерства на официальном сайте, через Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (далее - «ГИС ЖКХ»); в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал.

2.3. Все поступающие в Министерство обращения в письменной форме, в том числе документы, связанные с их рассмотрением, принимаются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций для регистрации в АС «Обращения граждан, который осуществляет их первичную обработку.

2.4. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.5. Сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций для регистрации в АС «Обращения граждан на этапе учета и первичной обработки почтовой корреспонденции:

проверяется правильность адресации почтовой корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

ошибочно (не по адресу) поступившие письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров отсутствия обращений, доставленных фельдъегерской связью;

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения. Один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания.

2.6. Обращения в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма, выездных личных приёмов, а также обращение, принятое

специалистами по работе с обращениями граждан и организаций Министерства по телефону.

2.7. Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт в раздел «Обратная связь» через ссылку на виртуальную приёмную Министерства или в форме электронного документа с использованием Единого портала, принимаются и выводятся на бумажный носитель сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве.

2.8. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.9. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в АС «Обращения граждан».

2.10. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовой корреспонденцией приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.11. Обращение в письменной форме, в форме электронного документа, необращения подлежат регистрации в АС «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство.

В случае поступления в Министерство обращений в форме электронного документа в выходные и праздничные дни их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.12. Обращения в устной форме подлежат регистрации в день их поступления в Министерство.

Обращение в устной форме, поступившее через аварийно-диспетчерскую справочную телефонную службу Министерства, регистрируется в день его поступления в автоматизированной системе «Город».

2.13. В Министерстве сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций, поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный штамп на обращении;
при формировании электронной регистрационной карточки вносятся следующие данные:

- дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- пол заявителя (мужской, женский);
- почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты);
- вид документа (обращение, необращение);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);
- льготная принадлежность;
- форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);

признак «многопишущий заявитель»;

канал поступления (вид доставки) (почта, сеть «Интернет», личный приём, канал электронного обмена – межведомственный электронный документооборот (МЭДО), телефон и др.);

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл.»;

по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики и разделы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

проводится проверка обращения на кратность;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объём электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль проставляется штамп «Контроль» на обращении и указывается контрольная дата;

если обращение переадресовано из другого органа:

признак «открытое письмо»;

источник поступления;

входящий номер сопроводительного письма;

фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя;

сведения об адресате (исполнительный орган, руководитель исполнительного органа, заместитель руководителя исполнительного органа либо иные адресаты);

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.14. Поступившие в Министерство тексты обращений сканируются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций, сканированные образы документов размещаются в АС «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.15. Обращения из Правительства Ульяновской области поступают в Министерство через систему электронного документооборота «CompanuMedia».

Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве формирует контрольную карточку обращения в течение 3 рабочих дней с момента поступления в Министерство, выводит на бумажный носитель, проставляет штамп «Контроль», указывает контрольную дату и представляет на доклад Министру, заместителю Министра для проставления резолюции.

2.16. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Министр, заместитель Министра утверждают или отклоняют предложенный проект резолюции. Резолюция включает в себя фамилии, инициалы должностных лиц, которым

поручено рассмотрение обращения (далее – исполнители), содержание резолюции, срок исполнения, подпись и дату.

2.17. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Министерства оно адресовано.

2.18. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве вносит резолюции Министра, заместителя Министра в АС «Обращения граждан» без изменений и проставляет контрольную дату в день возвращения обращения с рассмотрения.

2.19. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, направляется исполнителям под роспись в соответствующем журнале (реестре), копия обращения направляется им посредством электронной рассылки в АС «Обращения граждан» или по электронным адресам (в случае отсутствия у них АС «Обращения граждан»).

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве ставит на контроль обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в АС «Обращения граждан» после утверждения данного решения Министром, заместителем Министра.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен «Контроль», «Особый контроль» в Правительстве Ульяновской области, то исполнитель обязан не позднее чем за 5 дней до истечения окончательного срока согласовать через Департамент по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ульяновской области продление срока рассмотрения обращения при условии согласования с государственным

органом Российской Федерации, в адрес которого необходимо представить информацию.

**4. Рассмотрение обращения
(подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации
по результатам рассмотрения обращения).**

**Снятие обращения с контроля.
Направление документов в архив**

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Министерстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Министерстве, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1., 4.2.2. настоящей инструкции.

Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем сотруднику, ответственному за заботу с обращениями граждан и организаций в Министерстве для проверки и доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 3 дня до истечения последнего дня контрольного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в резолюции.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Министерстве.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Коллективное обращение, поступившее в адрес Министра, должностных лиц Министерства рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации в Министерстве.

4.2.2. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в Министерстве рассматриваются обращения по вопросам:

перебоев в электроснабжении;

перебоев в водоснабжении;

перебоев в газоснабжении;

перебоев в теплоснабжении;

ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;

предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления их последствий.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение Министерством не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителю, в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью Министра, заместителя Министра.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется исполнителем, согласно резолюции, в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве в соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с письменным ответом о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3. настоящей Инструкции.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Министерстве в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3. настоящей Инструкции.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. Министерство, должностное лицо Министерства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.9. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов

аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю исполнителем направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес Министерства.

4.10. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.10.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.10. настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Министерства или одному и тому же должностному лицу Министерства.

4.10.2. В случае, если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.10. настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя Министра или должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом Министерства, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.10.3. В случае принятия Министром или должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.10.4. В дальнейшем при получении в адрес Министерства или должностных лиц Министерства обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Министерство или должностному лицу Министерства.

4.13. В тексте резолюции по рассмотрению обращения Министра, заместителя Министра может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; резолюция по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания резолюции.

Министр, заместитель Министра может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

4.14. Обращения, поставленные на контроль в Правительстве Ульяновской области, могут иметь сокращённые сроки рассмотрения обращения, если есть резолюция должностных лиц Правительства Ульяновской области.

4.15. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве имеет право сокращать срок рассмотрения обращения в Министерстве для оперативного доклада должностному лицу Правительства Ульяновской области, должностному лицу Министерства.

4.16. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Министерства для рассмотрения в исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается Министром. Одновременно заявителю направляется письменный ответ о переадресации его обращения.

4.17. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительные органы власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.18. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается Министром на основании Федерального закона № 59-ФЗ в случаях:

- прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

- невозможности прочтения текста;

- прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Министерстве два раза и более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства);

- невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.19. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся и оно списывается «в дело» сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций после согласования с Министром.

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 Министерством в исполнительный орган в соответствии с его компетенцией.

4.20. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе заявителя в случае необходимости;

- в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и

материалы в исполнительном органе, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законные права;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.18. настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Правительстве Ульяновской области или в Министерстве);

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.21. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.22. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до

истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю и доклада Министру (контрольное обращение – в Правительство Ульяновской области) о результатах рассмотрения обращения.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его компетенцию.

4.23. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются Министром и должностными лицами Министерства в соответствии с их компетенцией (полномочиями) установленной распоряжением Министерства. В случае временного отсутствия указанного должностного лица Министерства допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения должностным лицом, исполняющим его обязанности.

4.24. Регистрация ответа заявителю осуществляется сотрудником ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа. Отправка ответа заявителю осуществляется простым письмом в течение 1 рабочего дня с момента регистрации и передается организации, осуществляющей почтовую (курьерскую) деятельность по списку (реестру).

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.25. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю Министерства осуществляется через сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве и допускается только по согласованию с Министром при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата ошибочной резолюции направленного обращения – 2 рабочих дня.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

Обращения, ошибочно поступившие в Министерство, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ перенаправляются в течение 7 дней со дня регистрации в Министерстве в соответствующие исполнительные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов с уведомлением заявителя и (при необходимости) Правительства.

4.26. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщенная информация Министру согласно резолюции по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

4.27. При оценке проектов ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве осуществляет:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Министерства; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания; должности, фамилии, имени и отчества (при наличии), подписи исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям: освещение всех вопросов поставленных в обращении; раскрытие всех установленных обстоятельств; отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», «не поддержано», «разъяснено»;
- 5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- 6) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано»;

8) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

9) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

10) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.28. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве даёт оценку: своевременности рассмотрения обращения; всесторонности рассмотрения обращения; объективности рассмотрения обращения; правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращений.

4.29. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве возвращает обращение исполнителю на доработку, если не соблюдены требования указанные в пунктах 4.26 и 4.27 настоящего раздела;

4.30. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.31. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

К информации по результатам рассмотрения контрольного обращения из Правительства Ульяновской области прикладываются:

служебный документ в Правительство Ульяновской области о предоставлении документов или о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа заявителю;

копия контрольной карточки обращения на бумажном носителе.

4.32. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.33. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться

расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме.

4.34. Исполнитель размещает проект ответа на обращение в формате файлов Word в исполнении резолюции электронной карточки АС «Обращения граждан». Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве делает отметку об исполнении резолюции по рассмотрению обращения в электронной карточке АС «Обращения граждан», прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчет об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе в Правительство Ульяновской области.

4.35. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Министерства ставится Министром, заместителем Министра, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

Так же обращение может быть направлено в архив Министерства, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, подписан Министром, заместителем Министра и отправлен адресату.

4.36. Сотрудник ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве формирует дело по результатам рассмотрения обращений, согласно утверждённой номенклатуре дел Министерства, хранит в течение года в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаёт в архив Министерства.

4.37. Архив Министерства хранит тома обращений граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению согласно утверждённой номенклатуре дел Министерства, Перечню типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности исполнительных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утверждённого приказом Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения».

4.38. Заявитель либо его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, а также

снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приёма должностного лица Министерства. Проведение личного приёма сотрудниками Министерства

5.1. Личный приём проводится Министром, заместителем Министра, должностным лицом Министерства, исполняющим их обязанности, кураторами муниципальных образований Ульяновской области в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым высшим должностным лицом Ульяновской области, а также графиком личного приёма граждан, утверждённым Министром.

5.2. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

Личный приём должностными или уполномоченными лицами Министерства:

собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

5.3. Кандидатуры заявителей на личный приём утверждаются Министром на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.4. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностного лица Министерства, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностного лица Министерства.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется исполнителем по телефону, факсу, посредством использования электронных

систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 рабочих дня до даты, назначенной в поручении должностного лица Министерства.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.6. Организацию и подготовку личного приёма Министра ведет сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве.

Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц исполнительных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, на личном приёме Министра в установленную дату и время проведения личного приёма.

5.7. Организацию и подготовку личного приёма заместителей Министра и других должностных лиц Министерства осуществляет исполнитель согласовано ранее вынесенным резолюциям.

Исполнитель обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц исполнительных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, формирует для должностного лица Министерства, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

- а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;
- б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностное лицо Министерства, осуществляющее личный приём, представляется, предлагает заявителю повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителя документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждает или отклоняет проекты решений, предложенные исполнителями, информирует заявителя о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (согласно приложения к настоящей Инструкции) сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций либо исполнителем.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве заявителю разъясняется право направить обращение в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.10. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в АС «Обращения граждан» повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.11. После заполнения учётной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую согласие на обработку персональных данных в АС «Обращения граждан».

5.12. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращениями вопросами, при согласии заявителя ответ даётся исполнителем в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован исполнителем ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

5.13. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.14. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.15. На втором экземпляре письменного обращения сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций ставится штамп установленной формы о приёме обращения в Министерстве.

При этом, копирование текстов обращений и прилагаемых к ним материалов (приложений) сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций не производится.

6. Приём обращений в устной форме по телефону Центральной диспетчерской службы Министерства

6.1. Обращения в устной форме заявителя могут сформулировать по телефону Центральной диспетчерской службы Министерства, которая функционирует круглосуточно, ежедневно (8422) 41-48-15.

6.2. Сотрудник Центральной диспетчерской службы Министерства, вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрации в автоматизированной информационной системе «Город»;

б) запрашивать у заявителя: его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), его адрес проживания, контактный номер телефона.

6.3. Обращения, поступившие в устной форме, не относящиеся к деятельности управляющих компаний формируются в сводный отчет обращений граждан, поступивших на «горячую линию» Министерства для доклада Министру, заместителю Министра или должностному лицу Министерства.

6.4. По итогам принятых мер реагирования на устные обращения в сводном отчете обращений граждан, поступивших на «горячую линию» Министерства, проставляется соответствующая запись о выполнении поручений.

7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращений и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений

7.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Министерство.

7.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Министерства, то он направляется исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации в Министерстве в исполнительный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса исполнитель сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации в Министерстве. В случае, если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом исполнительном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Министерстве.

7.3. Запрос подлежит рассмотрению в 15-дневный срок со дня его регистрации в Министерстве, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Министерства по направленному в установленном порядке запросу исполнительных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Правительстве Ульяновской области предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока представления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока для ответа на запрос.

7.5. Информация о деятельности Министерства подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

7.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо, номер телефона по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о нормативных и правовых актах, принятых Министерством, проведении анализа деятельности Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

7.7. Должностным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредставлении информации о деятельности Министерства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещена запрашиваемая информация.

7.8. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

7.9. На запрос в устной форме сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве, предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе;
- о режиме работы Министерства;
- о порядке и времени личного приёма должностными лицами Министерства;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- о фамилиях, именах и отчествах (последнее при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;
- о фамилии, имени, отчестве (последнее при наличии) и рабочем телефоне исполнителя;
- о регистрационном номере поступившего в Министерство обращения, запроса и о том, в какой соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Министерства и уполномоченных лиц.

7.10. Приём, обработка и регистрация запросов, снятие с контроля запросов и направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве, в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

8.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее – территория).

8.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

8.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

8.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путем расчета следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

8.7. Анализ результатов рассмотрения обращений проводится еженедельно и осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано» (в том числе приняты меры), «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили (находятся на рассмотрении). Данные вносятся в общероссийский портал ССТУ.РФ, во вкладке результаты рассмотрения обращений граждан.

8.8. Ответственным за актуализацию информации на общероссийском портале ССТУ.РФ является сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве.

8.9. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

выявление причин неоднократности обращений, в том числе в одни и те же исполнительные органы, органы местного самоуправления, одним и тем же должностным лицам.

8.10. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве осуществляет:

подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Министерство;

подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучает обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями.

9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Министерстве и ответственность должностных лиц Министерства за нарушение порядка и рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением сроков и организацией порядка рассмотрения обращений, направленных в Министерство для принятия мер, возлагается на сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве.

9.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

 постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

 выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

 подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

 предоставление информации должностному лицу Министерства для подписи окончательного сводного ответа заявителю.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

 за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

 за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

 1) проверок:

 а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

 б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

 в) соответствия законодательству работы с обращениями в Министерстве;

 г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

 2) совещаний по вопросам:

 а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

 б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

в) выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);
- оперативный (еженедельный);
- упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с Министром.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.6. Должностные лица Министерства привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.7. Персональная ответственность должностных лиц Министерства за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.8. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по поручению руководителя структурного подразделения Министерства все имеющиеся у него на исполнении обращения другому должностному лицу в соответствии с его должностным регламентом по акту приёма-передачи документов.

9.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе, касающихся частной жизни, без согласия заявителя.

Направление обращения в исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.10. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве направляется докладная записка на имя Министра, для рассмотрения и принятия решения по организации служебной проверки в отношении лиц, допустивших нарушения законодательства при рассмотрении обращения.

10. Порядок работы с обращениями граждан, поступающими в Министерство через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства («ГИС ЖКХ»)

10.1. Обращения, поступающие в Министерство через «ГИС ЖКХ» принимаются и выводятся на бумажный носитель сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Министерстве.

10.2. Учёт и регистрация обращений, поступающих в Министерство через «ГИС ЖКХ», осуществляется с использованием АС «Обращения граждан».

Зарегистрированные обращения, поступившие посредством «ГИС ЖКХ», сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций представляются на рассмотрение Министру, заместителю Министра для проставления резолюции.

10.3. По результатам рассмотрения Министра, заместителя Министра представленного текста обращения и прилагаемых к нему документов, сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций вносит резолюцию Министра, заместителя Министра в АС «Обращения граждан» и проставляет контрольные сроки ответа на обращение учитывая дату поступления обращения в «ГИС ЖКХ».

После внесения резолюции в АС «Обращения граждан» сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций назначает исполнителя обращения в «ГИС ЖКХ».

10.4. Ответ по итогам рассмотрения обращения регистрируется сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций, в АС «Обращения граждан» и его сканированный образ направляется заявителю на электронный адрес, либо почтовый (по просьбе заявителя), а так же направляется заявителю посредством «ГИС ЖКХ».

_____».
2. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



П.Н. Хайрудинов