

**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА
И ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ
от 25 февраля 2016 г. N 42/од

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ СТРОИТЕЛЬСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов министра Нижегородской области от 26.09.2016 N 45/од,
от 06.12.2016 N 75/од, от 05.04.2017 N 19/од)

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве строительства Нижегородской области.

2. Признать утратившими силу:

- приказ министерства строительства Нижегородской области от 5 сентября 2013 года N 50/од "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан";

- приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Нижегородской области от 3 октября 2013 года N 70 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Нижегородской области".

Министр
И.О.ДОНАТО

Утверждено
приказом министерства строительства,
жилищно-коммунального хозяйства
и топливно-энергетического комплекса
Нижегородской области
от 25 февраля 2016 года N 42/од

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ СТРОИТЕЛЬСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов минстроя Нижегородской области от 26.09.2016 N 45/од,
от 06.12.2016 N 75/од, от 05.04.2017 N 19/од)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в министерстве строительства Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", а также Положения о министерстве строительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 31 августа 2015 года N 543.

1.3. Министерство строительства Нижегородской области (далее - Министерство) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Министерство в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Министерства: г. Нижний Новгород, ул. Ошарская,
д. 63. Контактный телефон: приемная 439-04-32.

Адреса официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет):
<http://minstroy.government-nnov.ru/>.

График работы Министерства:
понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;
пятница - 9.00 - 17.00;
перерыв на обед - 13.00 - 13.48;
суббота, воскресенье - выходные дни.

1.4. Сведения о местонахождении Министерства, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются в сети Интернет на странице Министерства на официальном сайте Правительства Нижегородской области: <http://www.government-nnov.ru/>, официальном сайте Министерства, а также на информационных стендах по адресу нахождения Министерства.

1.5. Граждане могут направить в Министерство:
письменное обращение по почтовому адресу: 603115, г. Нижний Новгород, ул. Ошарская, д. 63;
письменное обращение по факсу: 419-73-01;
обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства: <http://minstroy.government-nnov.ru/>, а также по адресу электронной почты Министерства: official@minstr.kreml.nnov.ru.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок приема и регистрации обращений

2.1.1. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Министерстве.

Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Министерстве:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми 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 лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Министерстве 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 Министерства после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо Министерства, принявшее обращение, проверяет правильность адресации и передает его на регистрацию лицу, уполномоченному на ведение делопроизводства в Министерстве.

Прием обращений в форме электронного документа осуществляется должностным лицом Министерства. Поступившее обращение в форме электронного документа должностное лицо Министерства распечатывает на бумажном носителе и передает на регистрацию лицу, уполномоченному на ведение делопроизводства в Министерстве.

2.1.3. Все поступившие обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа) подлежат обязательной регистрации лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Министерстве в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее - ЕСЭДД) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.4. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, а также заполняется регистрационная карта ЕСЭДД, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именной папке) и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;

отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

определяется тематика обращения, выявляются поставленные заявителем вопросы.

2.1.5. Зарегистрированные лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Министерстве обращения направляются министру либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Министерство в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа (далее - письменное обращение, обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество министра либо лица, исполняющего его обязанности, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11

Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр либо уполномоченное на то лицо 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

2.2.7. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется министру либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.3.2. После рассмотрения обращения министром или лицом, исполняющим его обязанности, оригинал обращения с резолюцией министра или лица, исполняющего его обязанности, направляется на исполнение в структурное подразделение Министерства

согласно резолюции.

В случае если в резолюции указаны несколько структурных подразделений Министерства, оригинал обращения гражданина направляется в структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения, а копии обращения - в другие структурные подразделения (соисполнителям поручения).

2.3.3. Руководитель структурного подразделения Министерства, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- изучает обращение и приложенные материалы к нему;
- назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее - исполнитель), направляет обращение исполнителю с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

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

2.3.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 12 октября 2011 года N 828, и подписывается министром либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.6. При поступлении на рассмотрение письменного обращения, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.7. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.8. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение.

2.3.9. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.10. Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки

на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан проводится министром либо лицом, исполняющим его обязанности, заместителями министра или должностными лицами, уполномоченными министром либо лицом, исполняющим его обязанности.

Организацию личного приема граждан в Министерстве осуществляет должностное лицо, уполномоченное на организацию личного приема.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве.

3.2. Прием граждан в Министерстве ведется по предварительной записи.

Личный прием граждан осуществляется по четвергам каждую вторую неделю месяца в Министерстве по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Ошарская, д. 63, с 14.00 до 18.00.

Запись на личный прием производится ежедневно с 9.00 до 18.00 по тел. (831) 439-04-32 не ранее чем за неделю до приема.

Должностное лицо, уполномоченное на организацию личного приема, осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

3.3. По решению министра либо лица, исполняющего его обязанности, либо заместителей министра к участию в проведении приема граждан могут привлекаться государственные гражданские служащие Министерства.

В случае невозможности проведения личного приема граждан министром либо лицом, исполняющим его обязанности, по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) указанный прием проводят уполномоченные лица на основании устного поручения министра либо лица, исполняющего его обязанности.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

3.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо

оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

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

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями управления в соответствии с их компетенцией.

3.9. В случае необходимости министр либо лицо, исполняющее его обязанности, либо заместители министра дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Координация работы с обращениями граждан; контроль за полнотой, соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, подготовкой отчета по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению; обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан; учет содержания обращений граждан согласно приложению 4 к настоящему Положению осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в ЕСЭДД.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет министр либо лицо, исполняющее его обязанности, либо заместители министра. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Министерства не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве строительства
Нижегородской области

Список изменяющих документов
(в ред. приказа министра Нижегородской области от 06.12.2016 N 75/од)

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

Приложение 2
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве строительства
Нижегородской области

Список изменяющих документов
(в ред. приказа министра Нижегородской области от 06.12.2016 N 75/од)

Карточка личного приема граждан

№ _____ " ____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____

Приложение 3
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве строительства
Нижегородской области

Список изменяющих документов
(введено приказом министра Нижегородской области от 26.09.2016 N 45/од)

Форма ежеквартального статистического отчета
об итогах рассмотрения обращений граждан
за _____ 20__ г.

Всего поступило	Рассмотрено	Рассмотрено с нарушением срока	Не рассмотрено

Руководитель структурного подразделения _____

(должность, подпись, ФИО)

Приложение 4
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве строительства
Нижегородской области

Список изменяющих документов
(введено приказом министра Нижегородской области от 26.09.2016 N 45/од)

Форма журнала учета содержания обращений граждан

N п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения

Руководитель структурного подразделения _____

(должность, подпись, ФИО)