УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства
строительства и жилищно-коммунального
хозяйства Новосибирской области
от 15.04.2013 № 37

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области (далее - министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) министром строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области (далее- министром).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Регламентом Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Положением о министерстве, Инструкцией по документационному обеспечению министерства, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к министру:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие министру, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: eag@obladm.nso.ru.

Факс: (383) 223-54-26. Телефон: 223-06-06.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра по его письменному поручению – других должностных лиц в пределах их

компетенции. Министр несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими министру, организует отдел организационно-контрольной и кадровой работы министерства (далее – отдел), учет и первичную обработку поступивших в министерство письменных обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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.

10. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию министерства, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в 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;

3) 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.

15. Министр, либо уполномоченное им на то лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно 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 ими 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. 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 министру.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов министерства, осуществляется соответствующим структурным подразделением министерства, разработавшим правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц министерства, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом министерства, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей юридического отдела министерства.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в министерство. Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений «Lotus» (далее – система «Lotus»).

24. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

25. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист к письменному обращению (приложение № 1), в котором указываются:

1) дата регистрации;

2) регистрационный номер

3 фамилия и инициалы руководителя структурного подразделения министерства, которому направлено на исполнение обращение.

4) резолюция министра

5) подпись министра

26. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

27. При регистрации в системе «Lotus» заполняется регистрационная карточка (приложение № 2), в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

3) почтовый адрес или адрес электронной почты;

4) тема обращения;

5) руководитель структурного подразделения министерства, ответственный за рассмотрение обращения.

Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министра, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

29. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

30. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

31. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 3), где указывается дата регистрации и входящий номер.

32. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

33. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

34. Руководители структурных подразделений министерства, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

35. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

36. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и

законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

37. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, министр, либо уполномоченные им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

38. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает министр, либо уполномоченные им на то лица.

39. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет министр, либо уполномоченные им на то лица. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Губернатором Новосибирской области, а также первым заместителем Губернатора Новосибирской области, по согласованию с Губернатором Новосибирской области.

40. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области»;

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

41. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. «Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе «Lotus».»;

42. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в министерство, осуществляется ответственным специалистом.

V. Формирование дел с обращениями граждан

43. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в комитет – общественную приемную для формирования дел.

К подлиннику письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

1)сопроводительный лист с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

2) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

3) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

44. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в министерстве в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

45. Личный прием граждан в министерстве проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

46. Личный прием граждан проводят:

1) министр, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности

2) руководители структурных подразделений министерства.

47. Министр, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, руководители структурных подразделений ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в помещении управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора (далее – управление – общественная приемная)

48. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

50. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой министра, специалист, ответственный за организацию проведения личного приема граждан в министерстве, своевременно сообщает об этом работникам управления – общественной приемной, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

51. При необходимости, министр проводит выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

52. При проведении личного приема граждан министром, должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, карточки личного приема граждан заполняются специалистом, ответственным за организацию проведения личного приема граждан в министерстве, непосредственно в ходе личного приема (приложение №4) и данные заносятся в систему «Lotus» сразу после проведения личного приема.

53. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист, ответственный за организацию проведения личного приема в министерстве, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, даты и времени обращения.

54. Содержание устного обращения 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

55. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

57. Министр, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

58. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится отделом организационно-контрольной и кадровой работы министерства и размещается на официальном сайте министерства.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

59. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) министра в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

60. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к п. 25 Инструкции

Сопроводительный лист к письменному обращению

Министр строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Новосибирской области

«___»_____

На письменное обращение граждан №_____

(Ф.И.О. руководителя структурного подразделения министерства)

(Резолюция министра)

(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к п. 27 Инструкции

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

Тематика		Место регистрации	Министерство строительства и ЖКХ
Вид документа		Дата документа	
№ документа		Дата регистрации	
Заголовок			
Тема			
Корреспондент			
Автор		Адресаты	
Исполнители		Количество	
Контроль в целом			
Срок исполнения		Дата исполнения	
Контролируют исполнение			
Постановка на контроль резолюций			

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к п. 31 Инструкции

Регистрационный штамп

Министерство строительства
и ЖКХ Новосибирской области

Вх. № _____

« _____»_____20 _____ г.

Телефон: 223-54-26

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к п. 52 Инструкции

Карточка личного приема граждан

№ _____ дата приема «____» _____ 20___ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя

_____

Место жительства, индекс п/о

_____

Содержание заявления

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Фамилия ведущего прием

_____

Результат рассмотрения заявления

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(оборотная сторона карточки)

Дата	Отметки о повторных заявлениях