



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

**П Р И К А З**

21.06.2023

№ 16 от 07

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

**Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами  
граждан и организаций в Министерстве жилищно-коммунального  
хозяйства и строительства Ульяновской области.**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по работе с обращениями  
и запросами граждан и организаций в Министерстве жилищно-  
коммунального хозяйства и строительства Ульяновской области.

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства энергетики, жилищно-коммунального комплекса  
и городской среды Ульяновской области от 13.03.2020 № 8-од  
«Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами  
граждан и организаций в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства  
и строительства Ульяновской области»;

пункт 17 приказа Министерства жилищно-коммунального хозяйства  
и строительства Ульяновской области от 14.04.2022 № 7-од «О внесении  
изменений и признании утратившими силу отдельных приказов  
Министерства энергетики, жилищно-коммунального комплекса и городской  
среды Ульяновской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его  
официального опубликования.

Министр

А.Я.Черепан

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министра  
жилищно-коммунального хозяйства  
и строительства  
Ульяновской области  
от 21.06.2015 № 16-ОП

**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» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2002 № 80-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 Министру или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя 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 в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на официальном сайте Министерства в разделе «Обратная связь»;

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 форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) 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, по электронной почте, посредством сети «Интернет» через виртуальную приёмную Министерства на официальном сайте, через Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (далее «ГИС ЖКХ»).

2.3. Все поступающие в Министерство обращения в письменной форме, в том числе документы, связанные с их рассмотрением, принимаются главным консультантом департамента правового и административного обеспечения Министерства, который осуществляет их первичную обработку. Далее обращения передаются сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан и организаций для регистрации в АС «Обращения граждан».

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. Главным консультантом департамента правового и административного обеспечения Министерства 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 фельдьегерской 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 по электронной почте Министерства (410346@mail.ru), 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, не обращения 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, не обращение);
  - 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 «CompanyMedia».

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 поддается прочтению, ответ на обращение Министерством не дается, 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 дается, 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 обоснованности 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 обоснованности 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 обоснованности очередного обращения и прекращение 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 культуры Российской Федерации 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 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 заявители 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».

---

**МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И СТРОИТЕЛЬСТВА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ**

№ \_\_\_\_\_

*Личный приём    Выездной личный приём    Телефонная линия*

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Дата приёма \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Год рождения \_\_\_\_\_

Адрес: регистрации \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_

проживания \_\_\_\_\_

Частота обращений: *Первичное* *Повторное* *Многократное* Вид обращения: *Предложение* *Заявление* *Жалоба*

Льготы \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

(с согласия заявителя)

Состав семьи \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

заявления \_\_\_\_\_

Предыдущие обращения в органы:  
государственной власти, местного самоуправления, \_\_\_\_\_  
правоохранительные, судебные \_\_\_\_\_

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь \_\_\_\_\_

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения \_\_\_\_\_

Согласен на использование персональных данных в базе данных «Обращения граждан» \_\_\_\_\_