

МИНИСТЕРСТВО
жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.02.2018

№ 1

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве жилищно-коммунального хозяйства
Ростовской области

В целях приведения нормативных правовых актов министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области в соответствие с действующим законодательством министерство жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области согласно приложению.

2. Заместителям министра и руководителям структурных подразделений министерства обеспечить соблюдение настоящего постановления.

3. Установить персональную ответственность руководителей структурных подразделений и государственных гражданских служащих министерства, рассматривающих обращения граждан, за соблюдение сроков и порядка работы по рассмотрению обращений граждан.

4. Признать утратившими силу постановления министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области:

от 20.09.2016 № 11 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области»;

от 21.02.2017 № 2 «О внесении изменений в постановление министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области от 29.09.2016 № 11» считать утратившими силу.

5. Начальнику отдела правовой и кадровой работы В.В. Сердюковой осуществить рассылку настоящего постановления по системе «Дело» в структурные подразделения министерства.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр жилищно-коммунального
хозяйства Ростовской области

А.Ф. Майер

Начальник отдела правовой
и кадровой работы министерства

 В.В. Сердюкова

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве жилищно-коммунального хозяйства
Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжениям Правительства Ростовской области от 15.05.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа,

индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в министерство, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 3.7 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу министерства: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется через почтовый шкаф с надписью «министерство жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области» в бюро пропусков Правительства Ростовской области по вышеуказанному адресу.

2.2. График (режим) работы министерства:

понедельник – четверг	– 9.00 – 18.00;
пятница	– 9.00 – 16.45;
предпраздничные дни	– 9.00 – 17.00;
суббота и воскресенье	– выходные дни;
перерыв	– 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в министерство в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте министерства – <http://www.minjkh.donland.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») либо по адресу электронной почты министерства – e-mail minjkh@donland.ru; rra@donpac.ru.

2.4. Направление факсимильного письменного обращения осуществляется по телефону – (863) 240-55-65 или (863) 240-57-54.

2.5. Телефон для справок (863) 240-55-65 или (863) 240-57-54.

По телефону предоставляется следующая справочная информация:

- контактные телефоны должностных лиц министерства;
- график приема граждан;
- почтовый адрес, адрес электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений министерства.

2.6. На официальном сайте министерства – <http://www.minjkh.donland.ru/> в сети «Интернет», размещены:

- справочные телефоны структурных подразделений;
- местонахождение министерства;
- график (режим) работы министерства;
- порядок и время приема граждан;
- порядок рассмотрения обращений граждан с указанием актов, регулирующих эту деятельность, обзор обращений граждан, а также обобщенная информация о принятых мерах.

2.7. Методическое руководство работой по организации учета, прохождения, контроля исполнения обращений граждан в министерстве, проверки его состояния, проведение анализа и обобщения вопросов, поставленных в письмах граждан, осуществляется отделом правовой и кадровой работы (далее – отдел).

2.8. Информация о местонахождении и графике работы министерства, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты министерства, о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом отдела министерства (далее – специалист отдела) по месту осуществления регистрационно-контрольных функций при работе с обращениями граждан по телефону – (863) 240 57 54.

2.9. Обращение, направленное заявителем в адрес министерства рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в министерстве.

2.10. В министерстве рассматриваются обращения, перенаправленные управлением по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – управление обращений) с поручениями Губернатора Ростовской области, первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, других министерств и ведомств по существу в соответствии с распределением обязанностей и компетенцией.

2.11. Если в обращении, перенаправленном в министерство из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Правительства Ростовской области для рассмотрения в министерство с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения в министерстве исчисляются, начиная от даты регистрации обращения в министерстве.

Обращения, направленные в министерство из управления обращений, полученные из вышестоящих органов власти с просьбой об информировании по

результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в контрольные сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области.

Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в управлении обращений.

2.12. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.13. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.14. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.15. В случае, если в обращении гражданина, направленного в министерство содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в министерстве в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации.

2.16. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов в обращении гражданина, направленного в адрес министерства относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.17. В случае, если решение поставленных вопросов в обращении гражданина, направленного в министерство для рассмотрения из управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, не входит в компетенцию министерства, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления обращений за подписью министра, заместителя министра (или лица, его замещающего), помощника министра, руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования для переадресации обращения гражданина в другой орган возвращается исполнителю для доработки.

2.18. Министром, заместителями министра, либо уполномоченным на то должностным лицом министерства могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;
рассмотрение обращений;
направление ответа на обращение;
личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению в министерстве, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении

не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в министерство или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.56. настоящего Порядка на официальном сайте Правительства Ростовской области в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром.

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

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

3.10. Все обращения граждан независимо от их формы и поступления в министерство области подлежат обязательной регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» в министерстве (далее – система «Дело»).

3.11. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

Обращения, перенаправленные в министерство для рассмотрения и ранее зарегистрированные в системе «Дело» управлением обращений или участниками системы «Дело» не перерегистрируются и направляются для дальнейшего прохождения с регистрационным номером участника системы «Дело».

3.12. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, в форме электронного сообщения путем заполнения специальной формы, размещенной в сети «Интернет».

3.13. Электронные обращения, поступающие через сеть «Интернет» в форме электронного сообщения в министерство, пересылаются ответственным за электронное обеспечение должностным лицом в отдел для дальнейшего прохождения процедуры регистрации обращения.

3.14. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела 1 раз в день (15ч. 00 мин.) путем изъятия полученных обращений из почтового шкафа с надписью «Министерство жилищно-

коммунального хозяйства Ростовской области», расположенного в бюро пропусков Правительства Ростовской области.

3.15. По просьбе обратившегося гражданина на копии направляемого обращения специалистом отдела проставляется штамп министерства с указанием даты приема обращения и указанием фамилии лица, принявшего обращение, сообщается телефон для справок.

3.16. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются специалистом отдела. При поступлении обращений по факсу в отдел, адресованных структурным подразделениям министерства или их руководителям, обращения передаются в соответствующие структурные подразделения для регистрации, учета прохождения и контроля исполнения.

3.17. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) установлен электронный адрес e-mail minjkh@donland.ru.

В случае, если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу ответственным за электронное обеспечение направляется уведомление о получении обращения, после чего обращение в электронном виде пересылается им в отдел и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением, а также в соответствии с положением, указанным в пункте 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

Поступившие в адрес министра письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются, а передаются непосредственно в приемную помощнику министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (далее - помощник министра). В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается помощником министра в отдел для регистрации.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.18. Регистрация обращений граждан, поступивших в министерство, независимо от способов их доставки, производится специалистом отдела в системе «Дело» в течение двух дней с даты их поступления.

3.19. Предварительная оценка поступившего обращения на предмет компетенции министерства по затрагиваемым заявителем вопросам производится специалистом отдела.

3.20. Зарегистрированное письменное обращение гражданина в системе «Дело» передается помощнику министра в электронном виде посредством системы «Дело» и на бумажном носителе, в случае наличия приложений более 5 страниц, для первичного рассмотрения, оценки сути содержания и подготовки проекта резолюции министра.

3.21. По содержанию каждого обращения помощник министра определяет исполнителя, порядок и срок исполнения, четко отражая их в проекте резолюции министра в системе «Дело» и на бумажном носителе.

3.22. Ответственность за правомерность направления обращений граждан для рассмотрения в соответствии с компетенцией руководителям структурных подразделений возлагается на помощника министра.

Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается помощником министра исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

3.23. Запрещается направлять обращения для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.24. Поступившие в министерство обращения граждан из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль и поручения Губернатора Ростовской области в связи с обращениями граждан передаются министру, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения.

3.25. Обращения граждан, содержащие обжалование актов министерства направляются соответствующим структурным подразделениям для рассмотрения и подготовки ответа.

3.26. Срок прохождения обращений с момента поступления в отдел и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение обращения, не должен превышать трех дней. Прохождение срочных обращений осуществляется незамедлительно.

3.27. Не допускается передача обращений граждан от одного исполнителя другому, без внесения соответствующих изменений в систему «Дело».

3.28. При регистрации в системе «Дело» специалист отдела обязан в обязательном порядке внести в регистрационную карточку системы «Дело» следующую информацию:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (министр, заместитель министра, министерство);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.29. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан в министерстве, а также должностные лица ответственные

за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях министерства.

3.30. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.31. Если обращение поступило от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом, то обращение считается повторным.

3.32. В случае, если на этапе первичного рассмотрения (отдел, помощник министра) установлена необходимость переадресации обращения для рассмотрения по компетенции в другую организацию, переадресация осуществляется помощником министра, либо специалистом отдела с сопроводительным письмом министерства в соответствии с пунктами 2.16-2.18 раздела 2 настоящего Порядка.

3.33. Если обращение направлено в соответствии с резолюцией министра для рассмотрения в структурное подразделение и в результате детальной оценки сути обращения установлена необходимость направления обращения для рассмотрения по компетенции в другую организацию, переадресация осуществляется с сопроводительным письмом министерства в соответствии с пунктами 2.16-2.18 раздела 2 настоящего Порядка специалистом соответствующего структурного подразделения.

3.34. В случае, если заявитель в письменном виде подтверждает тот факт, что заявление написано не от его имени и не по его поручению, то такое обращение к рассмотрению не принимается, а к обращению прикладывается письменный отказ заявителя от рассмотрения и оно направляется «в дело».

3.35. Зарегистрированные обращения с поручениями министра на бумажных носителях и в электронном виде передаются в структурные подразделения министерства на исполнение.

3.36. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

3.37. Поручение министра или уполномоченного на то должностного лица должно содержать:

- фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;
- кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;
- подпись.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей (соисполнителей), то всю работу по организации рассмотрения и направления ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым (далее – ответственный исполнитель).

3.38. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, но не позднее трех дней до истечения срока исполнения.

3.39. Персональную ответственность за сохранность материалов дела до момента передачи его в отдел несет ответственный исполнитель.

3.40. Обращения граждан, поступившие из средств массовой информации в министерство, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим порядком.

3.41. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.42. Обращения, переданные министру во время его выездных встреч с жителями области, регистрируются и рассматриваются в обычном порядке.

3.43. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта с сопроводительным письмом направляется заявителю.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе и заявитель согласен с предоставлением ответа в устной форме, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.44. Ответы на обращения граждан визируются исполнителями, должностными лицами, участвующими в рассмотрении обращения.

3.45. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым дано поручение о рассмотрении обращений граждан:

Губернатором Ростовской области;
заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим министерство;
министром;
заместителями министра.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу министерства, то ответ подписывается этим должностным лицом.

3.46. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.47. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются министром или уполномоченным на то должностным лицом.

3.48. В ответах на обращения граждан в адрес федеральных органов государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.49. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.50. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в управлении обращений, от одного органа исполнительной власти другому, минуя управление обращений. Такое обращение возвращается специалистом отдела в управление обращений, где работником управления обращений делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области.

3.51. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.52. Ответ на депутатский запрос по обращениям граждан, поступивший в Правительство Ростовской области от депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и перенаправленный в министерство для рассмотрения, подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении обращений.

3.53. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Правительство Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию Правительства Ростовской области и его должностных лиц и перенаправленные в министерство для рассмотрения, подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в управлении обращений.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.54. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.55. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.56. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Правительство Ростовской области в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в министерство, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

3.57. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.58. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения по рассмотрению обращения, направленного в адрес министерства направляется должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения исполнитель представляет специалисту отдела для изменения контрольных сроков.

3.59. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.60. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в управление обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.61. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения наряду с электронной версией оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

проект письма за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области наряду с электронной версией оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе

Ростовской области и передаются ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

3.62. Ответ, в том числе письмо заявителю о продлении срока, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

3.63. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области за подписью Губернатора Ростовской области направляются на визирование начальнику управления.

3.64. Организация делопроизводства по исполнению поручений министра и осуществление контроля исполнения обращений граждан осуществляется помощником министра, специалистом отдела, ответственными за делопроизводство должностными лицами в структурных подразделениях министерства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.65. Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованных по компетенции в справочную службу Правительства Ростовской области и министерства.

3.65.1. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в справочную службу Правительства Ростовской области и министерства принимаются специалистом приемной министра и специалистом правовой работы (далее – оператор).

3.65.2. Оператором заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

3.65.3. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.65.4. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.65.5. В отдельных случаях, если запрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

3.66. После завершения рассмотрения письменного обращения, направленного непосредственно в министерство, либо не подлежащего возврату в управление обращений, подписания ответа соответствующим должностным лицом, регистрации ответа на бумажном носителе и в системе «Дело», дело передается исполнителем в тот же день до 16-00 в отдел для внесения результатов рассмотрения в систему «Дело» (снятие с контроля, продление сроков рассмотрения), формирования реестров отправки корреспонденции и отправки адресатам.

После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в управление обращений, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление обращений, где проверяется правильность их оформления.

Формирование реестров отправляемых ответов на обращения в системе «Дело» производится автоматически посредством специально задаваемой функции.

Отправка ответов на обращения граждан в электронном виде посредством электронной почты осуществляется ответственным за электронное обеспечение.

Отправка ответов на обращения на бумажном носителе через почтовое отделение осуществляется специалистом отдела.

3.67. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве в течение 5 лет.

3.68. По истечении срока хранения дела по обращениям граждан и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области и обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

4.1. Исполнение поручений Губернатора Ростовской области по рассмотрению обращений граждан и обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области и Порядком организации контроля и исполнения документов в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области.

4.2. Контроль за исполнением поручений Губернатора Ростовской области по письменным обращениям граждан и обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» осуществляется помощником министра, специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан и должностными лицами, ответственными за делопроизводство в структурных подразделениях министерства.

5. Личный прием граждан в министерстве

5.1. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства (далее – руководитель), временно замещающими их лицами области по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с графиками приема граждан.

5.2. В случае если гражданин обратился в министерство с просьбой о записи на личный прием к министру, предварительная беседа с гражданами и запись на личный прием к руководителям возлагается на помощника министра или уполномоченное на то должностное лицо.

5.3. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме руководителем, то после регистрации обращения специалистом отдела в системе «Дело» оформляется карточка личного приема гражданина и передается соответствующему руководителю для согласования личного приема.

В случае, если гражданин на личном приеме у руководителя обратился с устным обращением, заполнение карточки личного приема производится помощником министра либо уполномоченным на то лицом.

5.4. По результатам личного приема граждан руководителем, проводившим личный прием, дается поручение, проставляется дата и подпись.

5.5. Оформленная и заполненная карточка личного приема с поручением руководителя своевременно передается в отдел для регистрации устного обращения.

5.6. Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан помощником министра письменно.

В случае отказа в записи на прием гражданину направляется письменный мотивированный отказ и в карточке личного приема делается соответствующая запись.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме министром содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других министерств и ведомств, помощником министра дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей.

5.7. Личный прием граждан в министерстве осуществляется в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам должностными лицами министерства:

министр жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области - четверг четвертой недели месяца с 16-00 до 18-00;

заместитель министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (вопросы строительства объектов инженерной инфраструктуры) – пятница первой недели месяца с 16-00 до 18-00;

заместитель министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (вопросы жилищно-коммунального хозяйства) - четверг третьей недели месяца с 16-00 до 18-00;

заместитель министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (вопросы обеспечения деятельности жилищно-коммунального хозяйства) – пятница второй недели месяца с 16-00 до 18-00.

5.8. Не позднее 2 дней до даты проведения личного приема граждан материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощнику руководителя.

5.9. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на их помощников или уполномоченных на то должностных лиц.

5.10. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.11. В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, о проведении личного приема должностным лицом, его замещающим, прием проводится по решению руководителя в другой день.

5.12. При устном обращении гражданина в министерство с просьбой о записи на личный прием к руководителям, помощник министра или уполномоченное на то должностное лицо консультирует гражданина о порядке записи на личный прием и разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и оформляет результат приема («Разъяснено», «Направлен в государственный орган», «Направлен в органы местного самоуправления», «Записан на прием к руководителю»), вносит данные в регистрационную карточку системы «Дело» и заводит карточку личного приема гражданина.

5.13. В случае повторного обращения гражданина о записи на личный прием помощник министра совместно со специалистом отдела, ответственного за работу с обращениями осуществляет сбор всех имеющихся в министерстве обращений материалов, касающихся обращения гражданина, и представляет их руководителю, проводящему личный прием.

5.14. На граждан, записанных на личный прием к руководителю, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению к настоящему Порядку.

5.15. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

5.16. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

5.17. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.18. После завершения личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.19. Руководитель, проводивший личный прием, принимает решение об осуществлении контрольных мероприятий за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина.

5.20. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

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

5.22. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.23. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки и гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе представить письменное заявление для рассмотрения по существу поставленных вопросов в обращении в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящим Порядком.

5.24. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, регистрируются специалистом отдела и направляются структурным подразделениям министерства, органам исполнительной власти Ростовской области, их должностным лицам, муниципальным образованиям в соответствии с настоящим Порядком.

5.25. В случае, если в карточке личного приема гражданина, оформленной на выездном личном приеме граждан, поступившей в отдел для регистрации и направления для рассмотрения по существу, нет содержания вопроса, не прилагается письменное заявление или отсутствует запись об устном ответе гражданину на обращение, она возвращается специалистом отдела, ответственного за работу с обращениями, помощнику министра, проводившего личный прием граждан, для доработки.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим Порядком.

6.3. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием системы «Дело».

6.4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений включает:

- постановку поручений по обращениям на контроль в системе «Дело»;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- осуществление контроля исполнения за сроками рассмотрения обращений;
- снятие с контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

6.5. Контролю подлежат все обращения граждан, поступающие в адрес министерства, за исключением тех, рассмотрение которых не предусмотрено Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

6.6. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляет помощник министра.

6.7. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве осуществляет специалист отдела.

6.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений непосредственно в структурных подразделениях министерства осуществляют ответственные за делопроизводство в этих подразделениях.

6.9. Государственные гражданские служащие министерства при рассмотрении обращений граждан, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения государственной функции в соответствии с их должностными регламентами.

6.10. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

6.11. Просроченные документы докладываются только с объяснительной запиской исполнителя.

6.12. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные (или устные, с согласия гражданина) ответы.

6.13. Ответ заявителю, не содержащий полной информации о решении поднятых в письме вопросов, возвращается помощником для дальнейшего рассмотрения специалисту, готовившему информацию.

6.14. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

6.15. Отделом по мере необходимости и по поручению министра проводятся проверки соблюдения и исполнения гражданскими служащими положений настоящего административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Ростовской области.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

6.16. В случае утери обращения, направленного непосредственно в министерство ответственность несет исполнитель согласно должностному регламенту.

6.17. Должностные лица министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка.

7. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица министерства, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица министерства подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе указывает суть вопроса его нарушенных прав, свобод или законных интересов или законных интересов других лиц.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин прилагает сведения и материалы либо их копии.

7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, должностное лицо министерства, рассматривающее жалобу:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

Начальник отдела правовой
и кадровой работы министерства
жилищно-коммунального хозяйства
Ростовской области

В.В. Сердюкова

Приложение
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве
жилищно-коммунального
хозяйства Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____ Ф.И.О.