



**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, ТРАНСПОРТА,  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

(Минстройтранс Алтайского края)

**П Р И К А З**

« 06 » 08 2018 г.

№ 505

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края согласно приложению.

2. Признать утратившими силу приказы Главного управления строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края:

от 05.07.2016 № 288 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края»;

от 07.11.2016 № 555 «О внесении изменения в приказ Главного управления от 05.07.2016 № 288».

Временно исполняющий  
обязанности министра

И.В. Гилев

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства строительства,  
транспорта, жилищно-коммунального хо-  
зяйства Алтайского края  
от 06.08.2018 № 505

### ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства, транспор-  
та, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Министерство строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной, электронной или устной форме, в том числе поступивших в Министерство в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - «Федеральный закон № 59-ФЗ») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

#### 2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых является Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: просп. Ленина, д. 7, г. Барнаул, 656043. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Министерства (<http://www.sgd22.ru>) (далее – «сайт Министерства»).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляет отдел документационной работы

управления правового и документационного обеспечения Министерства (далее – «отдел»).

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

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

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

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

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министерства, недопустим.

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

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о

подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе;

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

текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Обращение 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;

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

2.12. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства (далее – «Министр») или уполномоченное должностное лицо Министерства вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Министерство или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.14. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Министерства и должностных лиц

Министерства, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.15. Ответ на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований пункта 2.8 настоящего Порядка на сайте Министерства.

В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

### 3. Регистрация обращений граждан и направление на рассмотрение

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в отделе в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Зарегистрированное обращение с резолюцией Министра, направляется заместителям Министра и начальникам управлений Министерства в соответствии с распределением должностных обязанностей.

3.4. Заместители Министра и начальники управлений Министерства поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений управлений, которые определяют должностных лиц Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения по существу (далее – «исполнитель»).

3.5. Заместители Министра и начальники управлений Министерства принимают решение о направлении обращений, содержащих вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Министерства, в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в абзацах третьем и шестом пункта 2.10 настоящего Порядка. Исполнитель обязан направить указанные обращения по компетенции в течение семи дней со дня регистрации, уведомив гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и ока-

занию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в третьем абзаце пункта 2.10 настоящего Порядка.

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

3.8. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются Министру, заместителям Министра и начальникам управлений Министерства, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Министерства.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. При этом гражданину, направившему обращение, исполнителем направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

##### 4.3. Исполнители:

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 и у иных 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 2.10, 2.11, 2.12, 2.15 настоящего Порядка;

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

4.4. Исполнители несут персональную ответственность за объективность и полноту рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Министерстве включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан должностными лицами Министерства;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к Министру, заместителям Министра и начальникам управлений осуществляется по телефонам и адресам, указанным на сайте Министерства в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Министерства и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Информация о днях и времени приема размещается на сайте Министерства.

5.6. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам Министерства осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность. Должностные лица отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и вносят данные заявителя в САДД «Дело». Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

5.7. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.8. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.9. Должностными лицами Министерства одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Министерства при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Министерства, органов местного самоуправления.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Министерства, ведущими прием граждан, даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке.

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

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.13. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

## 6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и организации рассмотрения должностными лицами отдела. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, горячих линий и других открытых форм общения должностных лиц Министерства с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью заместителя Министра или начальника управления в отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

## 7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля оформляются в дела и хранятся в управлениях в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник письменного обращения или копия обращения, если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции;

резолуция должностного лица Министерства;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них, хранятся в САДД «Дело».