МИНИСТЕРСТВО
ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
КОМПЛЕКСА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

09 октября 2020 г. № 46-п

г. Омск

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – Министерство) и установления в Министерстве единого порядка рассмотрения обращений и организации личного приема граждан приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве (далее – Порядок).

2. Руководителям структурных подразделений Министерства обеспечить:

- изучение Порядка сотрудниками Министерства;

- рассмотрение обращений и организацию личного приема граждан в строгом соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка.

3. Установить обязательность объективного и окончательного разрешения каждого поступившего в Министерство обращения.

4. Признать утратившим силу приказ Министерства энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области от 29 июля 2020 года № 27-п «Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр А.В. Гаак

Приложение
к приказу Министерства энергетики
и жилищно-коммунального комплекса
Омской области
от 09 октября 2023 № 46-п

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – обращение, Министерство), а также порядок приема граждан руководителями Министерства (далее – личный прием).

1.2. Обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в соответствии с федеральным и областным законодательством. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Рассмотрение обращений в Министерстве

2.1. Гражданин вправе обратиться в Министерство в письменной или устной форме лично или направить обращение по почте, а также в форме электронного документа.

2.2. Обращение должно содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

2.4. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Парламентские запросы, запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации подлежат обязательной регистрации в день поступления в Министерство.

2.5. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

2.6. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу.

2.8. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.9. 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,

заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением ситуации, при которой текст письменного обращения не поддается прочтению, в таком случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 ситуации, при которой текст письменного обращения не поддается прочтению, в таком случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит соответствующей переадресации, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр или заместитель Министра в соответствии с компетенцией вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому

же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

2.14. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании служебной записки исполнителя принимается Министром или заместителем Министра в соответствии с компетенцией.

2.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем 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 письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.16. Обращение, поступившее в Министерство, после регистрации передается на рассмотрение Министру энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – Министр) или заместителю Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – заместитель Министра), в соответствии с компетенцией.

2.17. На рассмотрение Министру передается обращение, направленное в Министерство из управления по работе с обращениями граждан Губернатора Омской области, а также поступившее непосредственно на имя Министра.

На рассмотрение заместителям Министра передается обращение, поступившее непосредственно в Министерство либо адресованное персонально им.

2.18. Ознакомившись с обращением, Министр принимает решение о дальнейшем его рассмотрении и дает соответствующее поручение о рассмотрении обращения заместителю Министра или руководителю структурного подразделения Министерства, к компетенции которого относится разрешение поставленных в обращении вопросов (далее – структурное подразделение Министерства).

Заместитель Министра принимает решение о дальнейшем его рассмотрении и дает поручение о рассмотрении обращения руководителю соответствующего структурного подразделения Министерства.

По обращениям, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких структурных подразделений Министерства, указывается несколько исполнителей в соответствии с их компетенцией, среди исполнителей первым указывается ответственный исполнитель, с поручением о рассмотрении доводов заявителя в полном объеме и направлении сводного ответа в случае необходимости.

2.19. Поступившие в Министерство обращения ставятся на контроль в системе электронного документооборота «IBM Lotus Notes» (далее – «IBM Lotus Notes»). На особый контроль ставятся обращения, поступившие в

Министерство из управления по работе с обращениями граждан Губернатора Омской области.

2.20. Контроль за своевременным и качественным рассмотрением исполнителем структурного подразделения Министерства обращения осуществляет руководитель соответствующего структурного подразделения Министерства.

2.21. Обращения разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в Министерстве, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

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

Министром или заместителем Министра может быть установлен сокращенный срок разрешения обращения исходя из срочности разрешения указанных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая пометка в «IBM Lotus Notes».

2.22. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня получения или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения.

Ответы депутату, обратившемуся в пользу гражданина, и заявителю направляются одновременно только после доклада по существу руководителю структурного подразделения Министерства, давшему поручение. Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ депутату, не допускается.

2.23. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

2.24. Ответы на обращения подписывает Министр или заместитель Министра в пределах своей компетенции.

2.25. После подписания ответа на обращение Министром или заместителем Министра подлинник обращения гражданина и все поступившие с ним материалы передаются в отдел документооборота и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Министерства (далее – отдел) для регистрации, отметки о результате рассмотрения обращения и дальнейшей его отправки гражданину. Отправление ответа гражданину без регистрации в отделе не допускается.

2.26. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах рассмотрения обращения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

3. Личный прием граждан в Министерстве

3.1. В Министерстве ведется личный прием граждан Министром, заместителями Министра.

3.2. График личного приема утверждается согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

3.3. Запись граждан на личный прием осуществляет начальник отдела ежедневно с 9.00 часов до 12.00 часов (кроме субботы, воскресенья) по адресу: г. Омск, ул. Петра Некрасова, д. 6, каб. 102, а также по номеру телефона: 24-87-84.

3.4. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.5. Контактные данные гражданина, обратившегося на личный прием в Министерство, краткое содержание обращения, а также поручения Министра или заместителя Министра, ведущего личный прием, отражаются в карточке личного приема, форма которой утверждается согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

3.6. Во время проведения личного приема граждан Министр или заместитель Министра, ведущий личный прием, может дать устный ответ на обращение гражданина с его согласия в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, Министр или заместитель Министра, ведущий личный прием, в ходе личного приема разъясняет заявителю требования к обращению и предлагает ему восполнить недостающие данные.

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

3.8. После окончания личного приема Министром или заместителем Министра карточка личного приема гражданина и все имеющиеся материалы по рассмотрению обращения гражданина передаются в отдел на регистрацию.

3.9. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка "с личного приема". По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в «IBM Lotus Notes».

3.10. Регистрация, контроль, последующая работа с обращениями граждан по итогам личного приема ведутся в соответствии с федеральным и областным законодательством, а также настоящим Порядком.

3.11. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями граждан в
Министерстве энергетики и жилищно-
коммунального комплекса
Омской области

ГРАФИК
личного приема граждан руководителями Министерства энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области

Должность	Дни и часы приема, номер кабинета	Телефон
2	3	4
Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области	четверг 2-й, 4-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 401	23-85-97 23-87-84
Заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по вопросам энергетики и коммунального комплекса	четверг 1-й, 3-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 524	24-48-26
Заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по вопросам жилищной политики и формированию комфортной городской среды	вторник 1-й, 3-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 401	23-85-97
Заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по вопросам экономики, бюджетного учета и планирования	среда 2-й, 4-й недели каждого месяца с 16-30 до 18-30 - по общим вопросам, с 18-30 до 19-30 - по вопросам противодействия коррупции, кабинет 506	24-48-26

График работы Министерства энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области, расположенного по адресу: 644099, г. Омск, ул. Петра Некрасова, д. 6, понедельник – четверг с 8-30 до 17-45, пятница – с 8-30 до 16-30, обед с 13-00 до 14-00.

Приложение № 2
к Порядку работы с обращениями граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области

МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТОЧКА
учета обращений граждан на личном приеме руководителя

_____
(дата проведения)

Фамилия, имя, отчество: _____
_____

Контактные данные (место регистрации, временного пребывания, телефон, место работы): _____
_____
_____

Категория (подчеркнуть): участник ВОВ, инвалид ВОВ, семья погибшего военнослужащего, инвалид, пенсионер, ветеран труда, в\служащий, участник ликвидации аварии ЧАЭС, воспитанник д\дома, студент.

Руководитель (ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ):

Краткое содержание обращения: _____
_____
_____
_____

Поручение (с указанием срока исполнения): _____
_____
_____
_____
_____
_____

Подпись руководителя _____

Устным ответом удовлетворен, письменный ответ не требуется.

"____" _____ 20___ г. _____/подпись заявителя/