

Приложение 2
к приказу Министерства
жилищно-коммунального хозяйства
Республики Крым
от «21» декабря 2018 г. № 697 А

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема
в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан руководства Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым (далее – руководство Министерства).
2. Личный прием граждан в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым (далее – Министерство) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, настоящим Положением.
3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется руководством министерства в соответствии с утвержденными графиками по предварительной записи.
4. Подготовку графика личного приема граждан осуществляет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым (далее – Ответственное лицо).
5. График личного приема граждан согласовывается с руководством Министерства, подписывается министром.
6. Графики личного приема граждан размещаются на официальном интернет-портале Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, и на информационном стенде в здании Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, публикуются в средствах массовой информации.
7. Личный прием граждан должностными лицами, указанными в пункте 1 настоящего Положения, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции.
8. Организация личного приема граждан возлагается на руководителя отдела делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства.
9. Личный прием граждан проводится руководством Министерства в зале приема граждан, расположенном по адресу: г. Симферополь, ул. Залесская, 12 кабинет № 16

10. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан руководством Министерства на основании письменных заявлений граждан.

11. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены почтовым отправлением (295005, г. Симферополь, ул. Залесская, 12) и посредством передачи заявления в Министерство.

12. Заявления о приеме, переданные по телефону, электронной почте, к рассмотрению не принимаются.

Заявление о записи на личный прием может быть передано гражданином непосредственно должностному лицу Министерства при проведении приема граждан работниками Министерства.

Работник Министерства в ходе личной беседы с гражданами вправе уточнить причины обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. В ходе предварительной беседы гражданину может быть предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием. В этом случае работник Министерства обязан принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии.

13. Заявления рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- заявление должно быть изложено в письменном виде и соответствовать требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции соответствующих должностных лиц или органов власти;
- интересующий заявителя вопрос должен быть предварительно рассмотрен соответствующими исполнительными органами государственной власти Республики Крым и органами местного самоуправления муниципального образования, в компетенции которых находится рассмотрение вопроса, и по нему должны быть получены письменные ответы, о чем у заявителя должны иметься документальные подтверждения;
- представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц;
- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;
- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;
- заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения.

17. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то в записи на прием гражданину может быть отказано с разъяснением причин отказа. Решение об этом принимается

руководителем отдела делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства или Ответственным лицом соответственно.

18. В случаях, когда вопросы, поднимаемые в письменном заявлении о личном приеме, не относятся к компетенции Министерства, гражданину направляется письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Разъяснение руководителем отдела делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства или Ответственным лицом соответственно.

19. Заявления граждан о личном приеме регистрируются в Министерстве.

20. Запись на повторный личный прием к руководству Министерства производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

21. Должностные лица Министерства в рамках, возложенных на них полномочий могут давать гражданам консультации и разъяснения по заявлениям.

Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях руководство Министерства вправе продлить срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

2. Предварительная запись на прием

1. Заявления граждан о личном приеме принимаются ежедневно в Министерстве (295005, г.Симферополь, ул. Залесская, 12).

2. Предварительную запись граждан о личном приеме осуществляют Ответственное лицо Министерства.

3. Руководитель отдела делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства или Ответственное лицо, рассмотрев заявления о личном приеме, может принять решение о переадресации заявления в установленном порядке в другой орган или должностному лицу, в полномочия которых входит решение поднимаемых в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации заявления.

4. В случае, если в письменном заявлении гражданина о личном приеме содержится вопрос или вопросы, на которые ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину в записи на личный прием может быть оказано.

5. Решение об отказе гражданину в записи на личный прием по вышеуказанному основанию принимает руководство Министерства.

6. Не позднее чем в трехдневный срок до установленной даты приема запись на прием прекращается и Ответственное лицо представляет руководству список граждан, записавшихся на прием.

7. Уведомления (приглашения) гражданам о записи:

- на личный прием к руководству Министерства подписывает Ответственное лицо.

3. Прием граждан

1. Прием граждан осуществляется после предварительного рассмотрения заявлений и подготовки необходимых материалов.

2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан Ответственным лицом.

3. При необходимости могут проводиться выездные приемы.

4. До начала приема:

- Ответственное лицо представляет должностному лицу, которое проводит личный прием, список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращений и предложений о порядке их разрешения;

- гражданин, приглашенный на прием, предъявляет Ответственному лицу документ, удостоверяющий его личность, позволяющий установить личность обратившегося, выданный официальным учреждением на его имя, с фотографией.

6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

7. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

8. При неявке гражданина на личный прием его обращение рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием проводится иным лицом, уполномоченным на решение указанных в обращении вопросов.

По поручению руководства Министерства проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.

10. Личный прием проводится в отдельном помещении. Помещение, в котором граждане ожидают своей очереди, должно быть оснащено стульями и столом с канцелярскими принадлежностями для удобства граждан.

11. Содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приеме, заносится в карточку личного приема гражданина.

12. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ. В этом случае гражданин должен

расписаться в карточке личного приема в том, что он получил соответствующее разъяснение и письменного ответа не требует.

13. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения по результатам личного приема.

14. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема.

15. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

16. При этом, ответы на письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, направляются заявителям за подписью должностных лиц, которым были даны поручения в ходе рассмотрения обращения на личном приеме.

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

18. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

19. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

20. Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

21. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицом, ставится на контроль в Министерстве.

22. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

23. Информация об исполнении задания и поручения представляется в установленном порядке исполнителем Ответственному лицу.

24. Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются Министерством должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

25. После возвращения материалов личного приема граждан в Министерстве, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются "В дело". Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

26. Документы по личному приему формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Министерстве в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

27. Отдел делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства ведет ежемесячный анализ и осуществляет обобщение информации о личных приемах, проводимых руководством Министерства, содержания поднятых в обращении вопросов и результатов их решения.

**Начальник управления
по обеспечению деятельности
руководства Министерства**



Е. Вырская