

Приложение 1  
к приказу Министерства  
жилищно-коммунального хозяйства  
Республики Крым  
от «21» декабря 2018 г. № 697 А

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации и Конституцией Республики Крым права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым (далее - Министерство), определяет сроки и последовательность исполнения процедур рассмотрения обращений граждан.

1.2. Установленный Порядок распространяется:

- на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, законами Республики Крым.
- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором.
- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конституцией Республики Крым;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Положением о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 150 (с изменениями, внесенными постановлением Совета министров Республики Крым от 17 января 2017 года № 8).

- Настоящим Порядком.

1.4. Ответственным за организацию работы с обращениями граждан и осуществление контроля по данному направлению является должностное лицо (не ниже заместителя министра) назначенное в установленном порядке.

1.5. Ответственным за обеспечение работы по ведению учета обращений, организации личного приема и подготовки отчетов по данному направлению является руководитель отдела делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства (далее – отдел делопроизводства).

## 2. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

2.1. **Обращение** - направленное в Министерство или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство.

2.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

2.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Министерства и должностных лиц, либо критика деятельности Министерства и его должностных лиц.

2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве.

2.6. **Дубликат обращения** - обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица.



**2.7. Повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством, а также в котором:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

### **3. Требования к рассмотрению обращений граждан**

**3.1. Обращение должно содержать:**

- наименование органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату.

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

**3.2. Основания для отказа в рассмотрении обращения граждан.**

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый 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 орган в соответствии с его компетенцией;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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, руководство Министерства 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- 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.

- если по содержанию оно лишено смысла или в материалах проверки имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания.

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

3.4. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в 7-дневный срок возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. Информация заявителю подписывается руководством Министерства. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

При последующем поступлении обращения в Министерство после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящим Положением.

3.5. На обращения, не содержащие жалоб, предложений, ходатайств (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, информация для сведения и т.п.) ответы не даются.



#### 4. Рассмотрение обращений

4.1. Данное Положение распространяется на обращения, содержащие вопросы, отнесенные к компетенции Министерства.

4.2. При рассмотрении обращения Министерством гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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.

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4.4. Обращение, поступившее в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.5. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководство Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи 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.

4.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.9. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.11. В случае, если направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.12. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, права которого нарушены, или его представителем, а также по просьбе гражданина представителем общественной организации, трудового коллектива, и коллективными.

4.13. Преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов, либо прав и законных интересов других лиц запрещается.

4.14. Заявитель имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

4.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. Порядок регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан**

5.1. Порядок регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан включает следующие административные процедуры:



- прием, регистрация и первичная обработка письменных обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение;
- передача обращений для рассмотрения должностным лицам Министерства согласно резолюции руководства Министерства (далее – исполнители);
- рассмотрение обращений исполнителями, подготовка проектов ответов по результатам рассмотрения обращений;
- направление ответов по результатам рассмотрения обращений заявителям.

## 5.2. Прием, регистрация и первичная обработка письменных обращений граждан.

5.2.1. Основанием для выполнения Порядка является поступление письменного обращения гражданина в Министерство или поступление обращения с сопроводительным письмом из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностного лица для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов.

Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по электронной почте, по факсу.

5.2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником отдела делопроизводства согласно распределения обязанностей, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – Ответственное лицо), который:

- проверяет правильность адресации и составления заявления, в случае не правильного заполнения заявления указывает на недостатки и возможность их устранения;

- по просьбе гражданина на втором экземпляре принятого обращения делает отметку с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Письменные обращения, направленные по почте, принимает Ответственное лицо, которое:

- вскрывает конверт, проверяет наличие в них документов (конверт сохраняет в составе поступивших документов);

- возвращает на почту, не вскрывая конверт, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет акт в случаях, когда в конверте обнаружены денежные знаки (кроме изъятых из обращения), ценные бумаги, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, перечисленных в обращении как приложение и приобщает его к поступившему обращению;

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалывает впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения составляет справку с текстом «обращение отсутствует», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам;

- обращения, поступившие на имя руководства Министерства с пометкой «лично», не вскрывает и передает адресату в день поступления. В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке;

- ставит на обращении штамп входящей корреспонденции и передаёт его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации и первичной обработки;

- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом руководству Министерства и принять необходимые меры безопасности.

Обращение, поступившее по электронной почте, в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.2.3. Регистрация, учет обращений и контроль соблюдения сроков их рассмотрения ведутся посредством компьютерной программы АСОГ (автоматизированная система обращений граждан).

Ответственное лицо:

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- регистрирует обращение, указывая дату поступления и регистрационный номер.

При регистрации обращений заполняется регистрационно-контрольная карта, в которой:

- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес, номер телефона (при наличии);

- проставляется вид обращения: предложение, жалоба, коллективное заявление, коллективное предложение, коллективная жалоба. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным;

- указывается тема обращения;

- отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее заявителю ответа;

- если письменное обращение переслано из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

5.2.4. Результатом работы является регистрация обращения и подготовка к передаче зарегистрированного обращения на рассмотрение руководству Министерства.

5.2.5. Срок выполнения, как правило, составляет 1 день. Максимальный срок выполнения процедуры по приему, регистрации и первичной обработке письменных обращений граждан составляет 3 дня.



### 5.3. Направление обращений на рассмотрение.

5.3.1. Основанием для выполнения Порядка является передача зарегистрированного обращения на рассмотрение руководству Министерства

5.3.2. Руководство Министерства, ознакомившись с обращением, в трехдневный срок принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения, наложив соответствующую резолюцию. В резолюции указывается должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (исполнитель), срок подготовки ответа заявителю. В резолюции о рассмотрении обращения в качестве исполнителей могут быть определены несколько должностных лиц. Форма резолюции (Приложение 1).

5.3.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, руководитель в течение одного дня с момента получения обращения принимает организационное решение о направлении такого обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией и дает соответствующее поручение Ответственному лицу.

Максимальный срок направления обращения в орган компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии - 3 дня со дня регистрации обращения.

5.3.4. Руководитель не вправе направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.3.5. Результатом выполнения Порядка является принятие решения руководством Министерства о возможности дальнейшего рассмотрения обращения, наложение соответствующей резолюции.

5.3.6. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 3 дня.

### 5.4. Передача обращений для рассмотрения исполнителям.

5.4.1. Основанием для выполнения Порядка, является получение Ответственным лицом, обращения с резолюцией руководства о порядке его дальнейшего рассмотрения.

5.4.2. Ответственное лицо в течение одного рабочего дня:

- указывает в регистрационно-контрольной карте ответственных исполнителей согласно резолюциям, содержание резолюции, срок исполнения, дату передачи на исполнение обращения;

- передает должностным лицам на исполнение обращений согласно резолюциям под роспись.

5.4.3. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в однодневный срок возвращает его руководителю с указанием специалиста которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.4.4. Результатом выполнения процедуры является передача обращений для рассмотрения исполнителям.

5.4.5. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 1 день.

## 5.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка проектов ответов по результатам рассмотрения обращений.

5.5.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан исполнителями является поступление исполнителю обращения с резолюцией руководства Министерства с прилагаемыми документами.

### 5.5.2. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- своевременно не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения предоставляет руководителю проект письменного ответа на обращение.

В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, который указан в резолюции первым, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

5.5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», руководство Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем **на 30 дней**, в следующем порядке:

- исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, не позднее, чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения, представляет на имя руководства служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения;
- в случае получения резолюции руководителя о продлении срока рассмотрения обращения в течение одного дня в адрес заявителя направляется уведомление за подписью руководителя.



О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель безотлагательно информирует Ответственное лицо.

5.5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования Министерства;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

5.5.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Министерства;
- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Министерства;
- обоснованность сообщения о недостатках в работе Министерства и должностных лиц Министерства, критики деятельности органа и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, заявителю сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления, а также разъясняется его право 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.

5.5.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или

защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Министерства положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется руководству Министерства для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается заявителю.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.5.7. В случае, если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, обращение направляется **в течение семи 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 случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, в следующем порядке:

- исполнитель предоставляет на подпись руководству Министерства проект письма о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- в случае принятия руководством Министерства решения о переадресации обращения в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

5.5.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу в следующем порядке:

- исполнитель представляет на имя руководителя служебную записку о целесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу;
- в случае принятия руководством Министерства решения о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

5.5.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.5.10. По итогам рассмотрения обращения исполнитель представляет руководителю проект письма заявителю, содержащий:

- письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о переадресации обращения, если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию Министерства;
- сообщение о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- сообщение о недопустимости злоупотребления правом, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;
- уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

5.5.11. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должен быть указан адресат, исходящие дата и регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5.5.12. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа (проекта ответа) следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в пункте 5.5.11. настоящего Порядка.

5.5.13. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

5.5.14. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае руководитель снимает обращение с контроля, подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

5.5.15. Результатом исполнения процедуры является подписание руководством Министерства ответа на обращение.

5.5.16. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 20 дней.

#### 5.6. Направление ответов по результатам рассмотрения обращений заявителей.

5.6.1. Основанием для начала процедуры является поступление Ответственному лицу ответа (письма) заявителю за подписью Министра или его заместителей, для регистрации и отправки заявителю.

5.6.2. При направлении заявителям ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним документы.

5.6.3. 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 Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.6.4. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован и понятен. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

5.6.5. В случае если обращение поступило на рассмотрение в Министерство из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в соответствующий орган или должностному лицу, если они обращались с такой просьбой.

5.6.6. Ответ на коллективное обращение о результатах рассмотрения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому



по расположению подписи) с предложением довести его содержание к сведению остальных авторов, либо направляется лицу, указавшему свой домашний или иной адрес для отправки ответа, или лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний или иной адрес. Ответ на коллективное обращение, в котором не указаны конкретные адреса, направляется в одну из квартир, известного адреса дома, администрацию муниципального образования, организацию, предприятие по местонахождению дома.

5.6.7. Исполнитель по итогам рассмотрения письменного обращения, в соответствии с резолюцией руководства Министерства, передает материалы (результаты рассмотрения обращения) Ответственному лицу для соответствующей регистрации.

5.6.8. После возвращения материалов по рассмотрению обращения граждан Ответственным лицом, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются «В дело».

5.6.9. Если при рассмотрении обращения исполнитель сообщает о решении вопроса в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль. В этом случае на ответе исполнителя ставится штамп «Контроль», с ответа снимается копия и направляется исполнителю.

Порядок организации дополнительного контроля включает в себя постановку на контроль, предупреждение об истечении сроков решения вопроса, информирование руководства о нерешенных в установленный срок вопросах.

Исполнитель обязан предоставить информацию об исполнении обращения, поставленного на дополнительный контроль, не позднее, чем за 3 дня до истечения указанного срока исполнения. При согласии руководства с проведенной работой и ее результатом по итогам исполнения обращения проставляется резолюция «В дело», дата, подпись.

5.6.10. Результатом выполнения процедуры является направление ответа заявителю.

5.6.11. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 1 день.

5.6.12. Документы по рассмотрению обращений граждан 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.

## **6. Порядок и формы контроля за организацией работы по рассмотрению обращений граждан**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям, вручение исполнителям напоминаний о наступлении срока под роспись (предупреждающий мониторинг);
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля;
- своевременное устранение нарушений, выявленных при реализации законодательства о порядке рассмотрения обращений.

Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, информирования руководства о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями, а также осуществления еженедельного предупреждающего мониторинга.

6.2. Руководитель отдела делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства, несет персональную ответственность обеспечение своевременной и правильной регистрации обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» и настоящим Порядком сроков рассмотрения обращений граждан.

6.3. Руководство Министерства несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращений граждан, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки.

6.4. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготовленных ответов на обращения граждан.

6.5. При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное рассмотрение обращения в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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

6.7. Руководитель отдела делопроизводства управления по обеспечению деятельности руководства Министерства обеспечивает проведение систематического анализа и обобщения обращений граждан, содержания поднятых в обращении вопросов и результатов их решения, ежеквартально информирует об этом руководство Министерства и Совет министров



Республики Крым, а также представляет еженедельную информационную справку о рассмотрении обращений граждан Министерством для руководства.

## **7. Осуществление обратной связи с заявителем для изучения его мнения о качестве рассмотренного обращения.**

7.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

7.2. Информирование заявителей осуществляется о местонахождении и графике работы Министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты Министерства; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

7.3. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

7.4. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте Министерства размещается Порядок с приложениями и график личного приема заявителей.

7.5. Итоги анализа и обобщения обращений граждан, содержания поднятых в обращении вопросов и результатов их решения размещаются на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.6. Обратная связь осуществляется путем мониторинга социальных сетей на вопрос негативных отзывов о работе Министерства, в том числе посредством внедряемых программных комплексов.

7.7. В случае необходимости в соответствии с требованиями подпункта 1 пункта 1 статьи 10 Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» обращение рассматривается с участием гражданина, направившего обращение.

## **8. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц в ходе рассмотрения обращений граждан**

8.1. Гражданин вправе обжаловать действие (бездействие) должностных лиц в ходе рассмотрения обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения (заявления) в досудебном и судебном порядке.

8.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию). Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- полное наименование юридического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства.

8.3. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы на действие (бездействие) должностных лиц не должен превышать 15 дней с момента получения обращения.

8.4. Если в результате рассмотрения жалобы на действие (бездействие) должностных лиц она признается обоснованной, принимается решение о принятии мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение настоящего Порядка в ходе рассмотрения обращения гражданина.

8.5. Гражданину (юридическому лицу) направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

8.6. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) работников Министерства при рассмотрении обращения гражданина в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Начальник управления  
по обеспечению деятельности  
руководства Министерства**



**Е.Вырская**



Приложение 1  
к ПОРЯДКУ  
рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве жилищно-коммунального  
хозяйства Республики Крым

**ФОРМА ЛИСТКА**  
для резолюций лиц, уполномоченных по рассмотрению обращений

### РЕЗОЛЮЦИЯ

Министерство жилищно-коммунального хозяйства  
Республики Крым  
(ДОЛЖНОСТЬ, ФИО лица уполномоченного на рассмотрение обращений)

**ИСПОЛНИТЕЛЬ (ФИО)**

#### Текст резолюции:

- рассмотреть и подготовить ответ,
  - о результатах рассмотрения сообщить заявителю и в орган, из которого поступило обращение,
  - о результатах рассмотрения сообщить заявителю
  - перенаправить по принадлежности
  - рассмотреть с участием заявителя и подготовить ответ
  - иное
- (в соответствии с требованиями установленными  
Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан»)

Срок исполнения: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Подпись лица уполномоченного на рассмотрение обращений  
Дата

Итоги рассмотрения «В дело», «Доп.контроль»