



**РАДА МІНІСТРІВ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ**

**СОВЕТ МИНИСТРОВ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**НАЗИРЛЕР ШУРАСЫ
КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЕТИ**

**МІНІСТЕРСТВО
ЖИТЛОВОЇ ПОЛІТИКИ ТА
ДЕРЖАВНОГО
БУДІВЕЛЬНОГО НАГЛЯДУ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ**

**МИНИСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНОЙ ПОЛИТИКИ
И ГОСУДАРСТВЕННОГО
СТРОИТЕЛЬНОГО
НАДЗОРА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
МЕСКЕН СІЯСЕТИ ВЕ
ДЕВЛЕТ КЪУРУДЖЫЛЫКЪ
НЕЗАРЕТИ НАЗИ
РЛИГИ**

ул. Севастопольская, 45
г. Симферополь 295013

тел: (3652) 60-58-99;
e-mail: mgsn@mgsn.rk.gov.ru

ПРИКАЗ

«18 » октября 2022

№ 241- «П»

О внесении изменений в
приказ
от 17.05.2021 № 135-«П»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), постановлением Совета министров Республики Крым от 20.08.2021 № 483 Положения Министерства жилищной политики и государственного строительного надзора Республики Крым, «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Глав Республики Крым, Совета министров Республики Крым», Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан, утверждёнными постановлением Совета министров Республики Крым от 24.01.2017 № 15, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести изменения в приказ от 17.05.2021 года № 135- «П» «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан Министерством жилищной политики и государственного строительного надзора Республики Крым» (далее-Министерство), изложив приложение в новой редакции (прилагается).

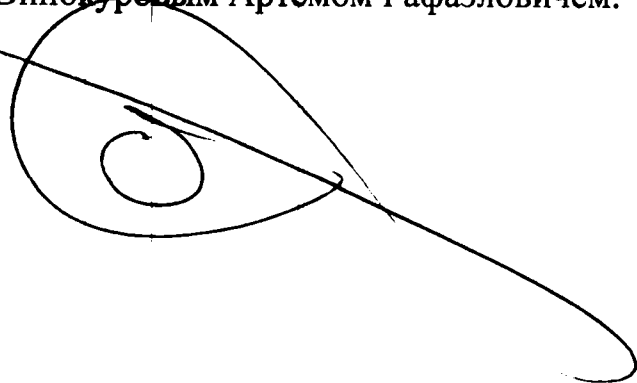
2. Управлению государственной гражданской службы, кадровой работы и информационного обеспечения Министерством жилищной политики и государственного строительного надзора Республики Крым не позднее следующего дня с момента принятия настоящего приказа опубликовать настоящий приказ на сайте Министерства «Портал Правительства Республики Крым» и Правовом портале исполнительных органов Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет».

3. Заведующему отделом делопроизводства и контроля Масейкиной Татьяне Валериевне ознакомить с настоящим приказом сотрудников Министерства.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за заместителем Винокуровым Артемом Рафаэловичем.

Министр

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and a long, sweeping tail that extends to the right.

Н. Тарасов

Положение
о порядке организации работы с обращениями граждан Министерства
жилищной политики и государственного строительного надзора
Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации работы с обращениями граждан Министерства жилищной политики и государственного строительного надзора Республики Крым (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), постановлением Совета министров Республики Крым от 20.08.2021 № 483 «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Глав Республики Крым, Совета министров Республики Крым», Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан, утверждёнными постановлением Совета министров Республики Крым от 24.01.2017 № 15, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, и Республики Крым и устанавливает единый порядок организации рассмотрения Министерством жилищной политики и государственного строительного надзора Республики Крым (далее – Министерство) обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – Заявители), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральным законом (далее – обращения), а также порядок организации личного приёма граждан в Министерстве.

1.2. Требования настоящего Положения являются обязательными для всех государственных гражданских служащих, замещающих должности государственной гражданской службы в Министерстве (далее – должностные лица Министерства), а также для лиц, замещающих в Министерстве должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы.

1.3. Обращения, поступившие в Министерство, рассматриваются в пределах компетенции, прав и полномочий, определённых Положением о Министерстве, утверждённым постановлением Совета министров Республики Крым от 13.08.2020 № 482 (с изменениями), а также иными нормативными правовыми актами Республики Крым, регламентирующими деятельность Министерства.

1.4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.5. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на Министра жилищной политики и государственного строительного надзора Республики Крым (далее – Министра), первого заместителя и заместителей Министра или должностных лиц Министерства, исполняющих обязанности Министра, первого заместителя и заместителей Министра.

1.6. Обжалование решения, действия (бездействия) Министерства по результатам рассмотрения обращения осуществляется в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 5 Федерального закона в установленном законом порядке

1.7. В Положении используются следующие условные обозначения и термины:

1) обращение – направленные в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение или обращение в режиме телефонного разговора гражданина в орган публичной власти;

2) предложение – рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление – просьба о содействии в реализации конституционных прав, свобод заявителя или конституционных прав и свобод третьих лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Министерства и его должностных лиц, конструктивная критика в отношении деятельности Министерства и его должностных лиц;

4) жалоба – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.8. Личный приём граждан осуществляется в соответствии со статьёй 13 Федерального закона, а именно:

- личный приём граждан в Министерстве проводится Министром, его заместителями и иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и времени доводится до сведения граждан посредством размещения на официальной странице Министерства, размещённой на портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах в административном здании Министерства;

- Министром, его заместителями и уполномоченными на то лицами могут проводиться выездные личные приёмы граждан в муниципальных образованиях Республики Крым. Информация о месте, дате и времени выездного приёма доводится до сведения граждан на официальной странице Министерства, размещённой на портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- в Министерстве ведётся журнал регистрации заявлений о записи на личный приём граждан в Министерство (приложение 1), на каждого

гражданина, обратившегося на личный приём, заполняется карточка личного приёма граждан в Министерстве (приложение 2);

- непосредственно перед личным приёмом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

- содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением;

- в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину даётся разъяснение, куда и об установленном законом порядке, в котором ему следует обратиться;

- в ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения Министерством или должностным лицом Министерства, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы третьих лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.9 раздела 4 настоящего Положения;

- получать уведомление о переадресации обращения в иной орган публичной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению, порядок приёма и регистрации обращений

3.1. Обращения граждан направляются заявителями в Министерство в формате документа, составленного в письменном виде, почтовым отправлением, посредством доставки курьерской службой, на электронный адрес Министерства электронной почты Правительства Республики Крым: mgsn@mgsn.rk.gov.ru, в Интернет-приёмную портала Правительства Республики Крым, Портала обратной связи или передачи обращения в Министерство по адресу: 295013, г. Симферополь, ул. Севастопольская, д. 45.

3.2. Приём и регистрация обращений, поступивших в Министерство, производится должностным лицом Министерства, ответственным в соответствии с должностным регламентом за регистрацию обращений граждан в Министерстве (далее – Должностное лицо).

3.3. Приём, регистрация, учёт обращений и контроль соблюдения сроков их рассмотрения производятся в компьютерной программе «Автоматизированная система обращений граждан» (далее – АСОГ) структурным подразделением Министерства и в соответствии с Положением о структурном подразделении, ответственном за осуществление делопроизводства в Министерстве (далее – Структурное подразделение).

3.4. Письменное обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательной регистрации в программе АСОГ, а также в системе электронного документооборота «Диалог» (далее – СЭД) внесением содержания обращения и прилагаемых к нему материалов посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными данными обращения со сканированием текста обращения и приложенных к нему материалов в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикреплением его к электронной карточке АСОГ и в СЭД.

3.5. После регистрации обращения передаются Министру для определения должностного лица Министерства, ответственного за рассмотрение и подготовку ответа по результатам рассмотрения обращения и создания резолюции в электронном виде в СЭД, и/или на бумажном носителе, которая состоит из таких элементов: наименование органа (Министерства), дата резолюции, фамилия, инициалы исполнителя (исполнителей), содержание поручения, личная подпись на портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Министра (с расшифровкой), дата и номер входящего письма (приложение 3).

Резолюция пишется непосредственно на документе, на свободных от текста полях (кроме поля документа, предназначенного для подшивки), либо на отдельных листках или специальных бланках, прилагаемых к документу, с указанием регистрационного индекса и даты документа, на который она налагается.

3.6. Обращения с соответствующей резолюцией Министра возвращаются в структурное подразделение после чего должностным лицом, осуществляется передача обращения для рассмотрения и подготовки ответа определённому ответственному должностному лицу Министерства.

3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется (ч. 6 ст. 8 федерального закона).

В случае, если в соответствии с вышеуказанным 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 действие (бездействие) в установленном законом судебном порядке.

3.8. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа (Министерство жилищной политики и государственного строительного надзора Республики Крым), в который направляет письменное обращение, либо должностное лицо Министерства, а также своё имя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.9. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает своё имя, 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.

4. Рассмотрение, учёт и хранение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному, объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение.

4.2. В случае необходимости, Министерство может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

4.3. Министерство или должностное лицо Министерства:

1) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах публичной власти и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в пункте 4.10 раздела 4 настоящего Положения;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган публичной власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Министр, первый заместитель Министра, заместители Министра или должностное лицо Министерства, исполняющее обязанности Министра, первого заместителя или заместителя Министра вправе направить руководителям учреждений, организаций, подведомственных Министерству, по резолюции для рассмотрения поступившее в Министерство обращение с указанием сроков исполнения для всестороннего и объективного ответа на поставленные в обращении вопросы, в пределах компетенции таких учреждений, организаций, при условии, что указанные факты не касаются лично руководителя учреждения, организации или работы учреждения, организации в целом.

Срок направления по резолюции, как и срок рассмотрения такого обращения, не может превышать сроки, установленные Федеральным законом.

Руководители учреждений, организаций, подведомственных Министерству, определяют исполнителя, ответственного за всестороннее и объективное рассмотрение обращения.

Ответственный исполнитель учреждения, организации, подведомственной Министерству, осуществляет подготовку проекта ответа на обращение на бланке Министерства. После согласования с руководителем такого учреждения, организации ответ на обращение направляется посредством СЭД на подпись Министру, первому заместителю Министра, заместителю Министра или должностному лицу Министерства, исполняющим обязанности Министра, первого заместителя или заместителя Министра.

Руководители учреждений, организаций, подведомственных Министерству, несут ответственность за полноту и достоверность сведений, содержащихся в ответе на обращение.

4.5. Ответ на обращение подписывается Министром, первым заместителем или заместителями Министра, или должностным лицом Министерства, исполняющим обязанности Министра, первого заместителя или заместителя Министра.

4.6. 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.

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

4.8. Днем окончания рассмотрения обращения является день направления ответа заявителю на его обращение.

4.9. Тексты учётных материалов по обращению (проверочные материалы, ответ заявителю, прочие) сканируются с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где обращение отмечается как исполненное.

4.10. Особенности рассмотрения отдельных обращений:

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

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то Министр или уполномоченное на то лицо, 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 поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальной странице Министерства на портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы Министерства на портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, то заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- если копия обращения поступила в срок, когда ещё не истёк срок рассмотрения предыдущего обращения и ответ на него не был дан, то копия приобщается к ранее поступившему основному обращению и рассматривается одновременно с ним, а срок его рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения;

- если копия (дубликат) обращения поступила после разрешения основного обращения, то ответ на него направляется с кратким изложением существа принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа;

- если обращение получено от органа публичной власти или должностного лица с поручением или просьбой о рассмотрении указанного обращения, то

ответы о результатах его рассмотрения направляются заявителю, а в случае соответствующего указания и в орган или должностному лицу, направившему поручение.

4.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган публичной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Учёт и хранение обращений, поступивших в Министерство, осуществляется структурным подразделением Министерства, ответственным за осуществление делопроизводства.

5. Срок рассмотрения обращений

5.1. Федеральным законом установлены следующие сроки рассмотрения обращений:

- обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трёх) дней со дня поступления в Министерство (ч. 2 ст. 8 Федерального закона);

- обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган(ны), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (ч. 3, (4) ст. 8 Федерального закона) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации такового;

кроме того, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации:

- возвращается гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение (ч. 2 ст. 11 Федерального закона), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению, если текст обращения не поддаётся прочтению (ч. 4 ст. 11 Федерального закона);

- подлежит направлению в государственный орган (в соответствии с его компетенцией) обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (ч. 3 ст. 8, ч. 4 ст. 11 Федерального закона);

- Министерство по направленному в установленном порядке запросу другому органу, рассматривающего обращение, обязаны представить запрашиваемые документы и материалы в течение 15 (пятнадцати) дней (ч. 2 ст. 10 Федерального закона);

Примечание: основанием продления срока может являться необходимость истребования дополнительных материалов, проведения специальной проверки либо принятия других необходимых мер.

5.2. Обращения, поступившие в Министерство, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения (ч. 1 ст. 12 Федерального закона).

5.3. Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течении 20 (двадцати) дней со дня регистрации.

5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные органы публичной власти и иным должностным лицам, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), Министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, (ч. 2 ст. 12 Федерального закона), уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего Обращение.

6. «Обратная связь» с заявителями

6.1. С целью учёта при рассмотрении обращений мнений авторов о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах в Министерстве проводится «обратная связь» с заявителями, обратившимися в Министерство.

6.2. «Обратная связь» с заявителями осуществляется путём уточнения у автора мнения о результатах рассмотрения обращения в устной форме (в том числе посредством телефонной связи) в письменной форме или в форме электронного документа, СМС-сообщения.

6.3. Результаты «обратной связи» с заявителями вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1 Контроль за рассмотрением, обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений включает постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; 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.

7.3. Контроль за порядком, полнотой, всесторонностью и своевременностью рассмотрения обращений осуществляется Министром, его заместителями, руководителями и заместителями руководителей структурных подразделений Министерства или должностными лицами Министерства, исполняющими обязанности Министра, его заместителей, руководителей и заместителей руководителей структурных подразделений Министерства, которыми были даны поручения (наложены резолюции, подчинённые резолюции) по соответствующим обращениям.