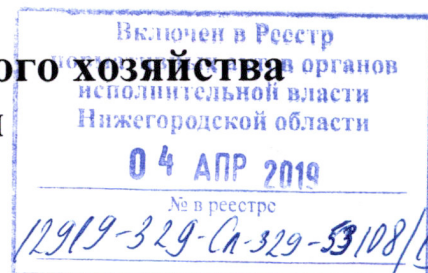




**Министерство
энергетики и жилищно-коммунального хозяйства
Нижегородской области**

П Р И К А З



18.03.2019

г. Нижний Новгород

№ Сл-329-53108/19

**О внесении изменений в приказ
министерства энергетики и жилищно-
коммунального хозяйства Нижегородской
области от 9 декабря 2016 г. № 74**

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством и внедрением в работу в органах исполнительной власти Нижегородской области электронного документооборота
п р и к а з ы в а ю :

1. Внести в приказ министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Нижегородской области от 9 декабря 2016 г. № 74 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Нижегородской области» следующие изменения:

1.1. Преамбулу приказа изложить в следующей редакции:

«В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», постановлением Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи» приказываю:».

1.2. В Положении о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Нижегородской области, утвержденном приказом:

1) по тексту Положения слова «2 мая 2006 года» заменить словами «2 мая 2006 г.»;

2) пункт 1.2 изложить в следующей редакции:

«1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи», а также Положения о министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 4 мая 2016 г. № 249.»;

3) пункты 2.1.3 и 2.1.4 изложить в следующей редакции:

«2.1.3. Все поступившие обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа) подлежат регистрации Учреждением в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - СЭДО).

Регистрация обращений граждан осуществляется в порядке, установленном разделами III и IV постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

2.1.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов, заполняет регистрационную карту в СЭДО, прикрепляет к ней электронный образ поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями).

При регистрации обращений граждан в СЭДО вносятся следующие сведения:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;
- социальное положение автора(ов) (при наличии таких сведений);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- признак «много пишущий автор»;
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая консультация, интернет-линия, «горячая» телефонная линия, каналы электронного обмена - VipNet или МЭДО, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и др.);
- наименование государственного (иного) органа или организации отправителя (в случае поступления обращения в порядке переадресации в соответствии с компетенцией), дата и исходящий номер сопроводительного документа;
- краткое изложение вопроса(ов), содержащего(их)ся в обращении, с указанием четырехзначного цифрового кода каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- количество листов основного текста обращения;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);

- признак постановки обращения на контроль;
- указания по исполнению документа (проект резолюции);
- регистрационный номер;
- фамилия и телефон должностного лица Учреждения, ответственного за прием и регистрацию документов.»;

4) в пункте 2.1.5 слова «Зарегистрированные Учреждением обращения» заменить словами «Обращения, зарегистрированные Учреждением в СЭДО,»;

5) абзац третий пункта 2.2.1 изложить в следующей редакции:

«Обращение гражданина, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.»;

6) пункт 2.2.5 изложить в следующей редакции:

«2.2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».»;

7) в пункте 2.2.6 после абзаца пятого дополнить абзацем следующего содержания:

«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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.»;

8) пункты 2.3.1 – 2.3.3 изложить в следующей редакции:

«2.3.1. Зарегистрированное в СЭДО обращение заявителя с проектом резолюции поступает на рассмотрение министру, лицу, исполняющему его обязанности либо уполномоченному лицу в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.3.2. Обращение заявителя согласно утвержденной резолюции поступает на исполнение в структурные подразделения Министерства.

2.3.3. Руководитель структурного подразделения Министерства, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- изучает обращение и приложенные материалы к нему;
- назначает исполнителя (ответственного исполнителя) за рассмотрение обращения, направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

Обращение с утвержденной резолюцией в электронной форме считается доведенным до исполнителя с момента его поступления в соответствующую папку СЭДО.»;

9) в пункте 2.3.4 слова «Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения» заменить словами «Исполнитель (ответственный исполнитель)»;

10) пункты 2.3.5 и 2.3.6 изложить в следующей редакции:

«2.3.5. Исполнитель (ответственный исполнитель) подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает в порядке, установленном разделом VI постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г.

№ 912 , и подписывается министром, лицом, исполняющим его обязанности либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.6. Ответ на запрос органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение заявителя, направляется в течение 15 дней.»;

11) в пункте 2.3.8:

а) абзацы первый и второй изложить в следующей редакции:

«2.3.8. 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.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты Министерства должностными лицами Учреждения. Одновременно должностные лица Учреждения уведомляют исполнителя (ответственного исполнителя) о направлении заявителю ответа на обращение в форме электронного документа.»;

б) дополнить абзацами третьим, четвертым следующего содержания:

«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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен

ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.»;

12) в пункте 3.8 слова «структурными подразделениями управления» заменить словами «структурными подразделениями Министерства»;

13) раздел 4 изложить в следующей редакции:

«4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за прием и регистрацию обращений, в том числе поступающих в форме электронного документа на адрес электронной почты Министерства, а также с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, осуществляет Учреждение.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при направлении ответа заявителю в письменной или электронной форме.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляется в порядке, установленном разделом IX постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи.».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

А.Г.Чертков