



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНСТРОЙ и ЖКХ ЧР)

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН
ГИШЛОШЪЯРАН А, ХИУСАМИЙН-КОММУНАЛЬНИ
БАХАМАН А МИНИСТЕРСТВО

П Р И К А З

16.05.2022 г.

№ 23

г. Грозный

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан
в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства
Чеченской Республики

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики (далее - Министерство) приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики (далее - Инструкция).
2. Заместителям министра, директорам департаментов и начальникам отделов обеспечить строгое соблюдение требований Инструкции всеми сотрудниками Министерства.
3. Начальнику отдела делопроизводства и документооборота Л.Ш. Магомадовой довести настоящую Инструкцию в электронной форме до всех структурных подразделений Министерства и обеспечить методическое руководство и контроль над соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве.
4. Приказ Министерства от 28 октября 2016 года № 147 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и ЖКХ ЧР» признать утратившим силу.
5. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики Адаева Р. С-Х.
6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр

М.М.-Я. Зайпуллаев

УТВЕРЖДЕНА
приказом министра
строительства и ЖКХ ЧР
от 16.05 2022г. № 23

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве
строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской
Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Чеченской Республики от 05.07.2006 г. № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»

1.2. Работа с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики (далее - Министерство) основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Министерства, телефоне для справок, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан размещена на официальном Интернет - сайте Министерства в рубрике «Общественная приёмная».

1.3. Работа с обращениями граждан включает:

- приём гражданина;
- приём и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию обращений;
- направление обращений на исполнение;
- рассмотрение обращений;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения;
- уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения;
- контроль сроков исполнения документов и принятых по ним решений;
- информационно-справочную работу по обращениям;
- извещение заявителя о вынесенных решениях;
- группировку дела и текущее хранение этих документов;
- анализ поступивших обращений.

II. Виды обращений граждан

2.1. Основные категории, относящиеся к обращениям граждан:

обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба граждан, изложенное в письменной или устной форме;

предложение - вид обращения гражданина, направленного на совершенствование законов и иных нормативных правовых актов, улучшение

предложение - вид обращения гражданина, направленного на совершенствование законов и иных нормативных правовых актов, улучшение организации деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов развития общественных отношений, улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

ходатайство - вид обращения гражданина, общественной организации, депутата или должностного лица в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определённого статуса, прав и свобод;

жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления или защите его прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действием (бездействием) юридических или физических лиц;

коллективное обращение - обращение двух или более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путём голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путём сбора подписей.

III. Порядок приёма и регистрации обращений граждан

3.1. Обращение может быть подано в письменной форме, лично, по почте, по информационным системам общего пользования, а также устно должностному лицу, наделённому правом рассмотрения обращений или ведущему личный приём.

3.2. Все обращения граждан, поступившие в Министерство, принимаются в Отделе организации работы и делопроизводства (далее – Отдел делопроизводства), регистрируются и направляются министру (заместителю министра или помощнику министра) для предварительного рассмотрения, распределения по исполнителям и написания резолюции.

3.3. Предварительное рассмотрение обращений граждан проводится с целью учёта и распределения поступивших обращений на требующие рассмотрения руководством и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям.

Предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляется, исходя из оценки их содержания. При предварительном рассмотрении документов выделяются следующие группы документов:

1. Обращения граждан, поступающие в адрес руководства Министерства.

На поступивших к нему обращениях министр (заместитель министра или

помощник министра) пишет резолюцию. В резолюции указывают исполнителя, содержание поручения, срок исполнения.

Рассмотренные руководством обращения возвращаются в Отдел делопроизводства, где в соответствии с резолюцией разрабатывается их дальнейший маршрут.

Подлинник обращения, которое рассматривается несколькими исполнителями, получает ответственный исполнитель, соисполнителям передаются копии.

2. Обращения граждан, направляемые в структурные подразделения Министерства и не требующие резолюции руководства Министерства.

Это обращения граждан, адресованные непосредственно структурным подразделениям, которые, после регистрации в Отделе делопроизводства, передаются сотрудникам этих подразделений на рассмотрение руководителя структурного подразделения. Рассмотренные обращения в соответствии с резолюцией передаются для исполнения.

3.4. После первичной обработки письменные обращения передаются на регистрацию. Учёту подлежат все поступившие обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодателем.

Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

3.5. Регистрация обращений граждан, поступающих в адрес министра, заместителей министра, а также в адрес Министерства (без указания должностного лица), осуществляется специалистом Отдела делопроизводства, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.6. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента их поступления в Министерство. В случае поступления обращений граждан в преддверии праздничных или выходных дней регистрация может производиться в первый рабочий день после праздничных или выходных дней.

3.7. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале учёта письменных обращений граждан (приложение № 1 к настоящей Инструкции) либо в автоматизированной системе учёта документооборота (далее - регистрационные формы).

3.8. В регистрационных формах отражаются основные поисковые признаки документа и сведения о заявителе:

- учётный номер и дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество автора обращения или наименование организации, направившей обращение гражданина;
- почтовый адрес автора обращения;
- тематика обращения;
- краткое содержание;
- резолюции;
- ответственный исполнитель;
- контрольный срок исполнения;
- дата и номер ответа на обращение гражданина;

результаты рассмотрения.

Данные о сути обращений граждан и результатах рассмотрения, внесённые в регистрационные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

3.9. При регистрации обращений граждан на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте ставится соответствующий регистрационный штамп установленного образца и вписывается учётный номер и дата регистрации.

В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, учётный номер проставляется на сопроводительном письме.

Если к обращению прилагаются справочные материалы, они скрепляются с основным документом.

Конверт не уничтожается, так как штамп на нём может являться доказательством даты получения документа и, кроме того, адрес автора обращения может быть написан лишь на конверте. Конверт сохраняется вместе с документом до полного решения вопроса и помещается с ним в дело.

3.10. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные.

При этом в регистрационных формах заказывается номер и дата предыдущего документа, а на самом документе в правом верхнем углу делается отметка «повторно».

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не был удовлетворён данным по первому обращению ответом. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

3.11. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в регистрационных формах проставляется отметка «коллективное» и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии; первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

3.12. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.13. Письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в регистрационных формах в качестве автора проставляется отметка "анонимное".

Ответ на анонимное обращение не даётся.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом,

совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чём в регистрационных формах делается соответствующая отметка.

Обращения граждан, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или членам его семьи, а также текст которых не поддаётся прочтению, как правило, не рассматриваются и остаются без ответа по существу поставленных в нём вопросов, о чём сообщается гражданину (при наличии почтового адреса), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Для приёма Интернет - обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для организации работы с обращениями граждан. Интернет - обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменными обращениями граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.15. Регистрация обращений граждан, поступающих в Министерство, осуществляется в автоматизированной системе учёта электронного документооборота «Дело» (далее – ЭД «Дело»).

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса, через тире - порядкового номера, например:

И-25, где буквенный индекс «И» - первая буква фамилии автора обращения (Иванов), 25 - порядковый номер;

Кл-26, где буквенный индекс «Кл» - коллективное обращение (подписали два автора и более), 26 - порядковый номер;

Ан-27, где буквенный индекс «Ан» - анонимное обращение (без указания фамилии), 27 - порядковый номер.

3.16. Зарегистрированный документ передаётся министру (заместителю министра или помощнику министра) для принятия решения.

3.17. Регистрация ответов на обращения граждан производится в Отделе делопроизводства.

IV. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства Чеченской Республики, законом Чеченской Республики от 05.07.2006 г. № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и положениями настоящей Инструкции.

4.2. Отдел делопроизводства:

организует учет обращений граждан, поступающих в адрес Министерства;

направляет обращения граждан на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Министерства;

осуществляет контроль за полным и своевременным рассмотрением предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в Министерство;

осуществляет методическое руководство по работе с обращениями граждан и приему граждан в структурных подразделениях Министерства.

4.3. Руководство Министерства, руководители структурных подразделений и другие должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб должны:

внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

принимать обоснованные решения по предложениям, заявлениям, жалобам, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам, а в случае их отклонения указывать мотивы; по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования;

систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования государственных органов.

4.4. При рассмотрении обращений граждан принимаются следующие решения:

о направлении обращения на исполнение или оставлении его без ответа;

о передаче обращения для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по принадлежности.

4.5. В случае, когда полученное обращение не относится к компетенции Министерства, оно должно быть в пятидневный срок со дня регистрации направлено в компетентный орган либо заявителю с разъяснением, куда следует направить своё обращение.

Если в документе поставлены вопросы, требующие решения нескольких организаций, получившее обращение учреждение передаёт необходимую информацию в эти организации.

В случае пересылки документов в другие организации заявители ставятся об этом в известность.

4.6. Если в процессе рассмотрения документа руководитель может сразу решить поставленный вопрос, он отражает своё решение в резолюции, на основании которой составляется ответ заявителю. Если вопрос требует разъяснения, в резолюции указываются исполнитель и срок ответного разъяснения документа. Все указания руководителя переносятся в регистрационную форму.

4.7. Обращения граждан, содержащие обжалование судебных решений, возвращаются заявителям, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в

организации или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

4.9. В случае если рассмотрение обращений граждан поручается нескольким исполнителям, ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым.

4.10. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, ответственный исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

4.11. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителям даны ответы.

4.12. Ответ на обращение граждан подписывается руководителем государственного органа, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Чеченской Республики.

4.13. При рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, на которые заявителям неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителями. О данном решении уведомляются граждане, направившие обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

4.14. Если ответ по существу поставленных в обращениях граждан вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителям, направившим обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.15. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

4.16. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте.

4.17. Интернет - обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В этом случае ответ заявителям направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.18. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет - обращения может служить:

- отсутствие почтового адреса для ответа;
- поступление дубликата уже принятого Интернет - обращения;
- некорректность содержания Интернет - обращения.

4.19. Руководители структурных подразделений Министерства несут

персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение.

4.20. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, бюрократическое отношение к ним, волокита, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством.

Если указанные нарушения установленного порядка рассмотрения обращения граждан причинили существенный вред государственным или общественным интересам или правам и охраняемым законом интересам граждан, то они влекут уголовную ответственность в соответствии с законодательством.

Подача гражданином заявления или жалобы в клеветнических целях влечёт ответственность в соответствии с законодательством.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, Главой Чеченской Республики, Правительством Чеченской Республики, членами Парламента Чеченской Республики, органами исполнительной власти Чеченской Республики, другими государственными органами и требующие сообщения результатов рассмотрения обращений граждан в их адрес - в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в Министерстве;

иные обращения граждан - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в Министерстве.

5.2. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, запрос дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены министром или заместителем министра, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю с указанием причин и, в случае необходимости, вышестоящему органу государственной власти, направившему обращение на рассмотрение в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

5.3. Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются государственными органами, должностными лицами безотлагательно.

В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в трехдневный срок со

дня получения обращения депутата.

5.3. Запросы уполномоченного по правам человека Чеченской Республики рассматриваются государственными органами, должностными лицами в срок не позднее 15 дней со дня его получения, если в самом запросе не установлен иной срок.

VI. Контроль над исполнением поручений по обращениям граждан

6.1. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан включает постановку на контроль, проверку своевременного доведения документа до исполнителя, регулирование хода исполнения, предупредительный контроль, снятие с контроля, направление исполненного документа в дело, учёт, обобщение и анализ хода и результатов исполнения документов, информирование министра.

6.2. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан обеспечивается Отделом делопроизводства.

6.3. На контроль ставятся:

обращения граждан, направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Главой Чеченской Республики, Правительством Чеченской Республики, членами Парламента Чеченской Республики и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

обращения граждан, направленные иными федеральными или республиканскими органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

иные обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

6.4. Постановка на контроль обращений граждан осуществляется специалистом Отдела делопроизводства, ответственным за работу с обращениями граждан, и включает в себя отметку о контроле на документе и внесение информации в ЭД «Дело», краткое содержание поручения, ответственный исполнитель, соисполнители согласно резолюции и контрольный срок исполнения.

Дата исполнения исчисляется в календарных днях с даты регистрации обращений.

6.5. Справочно-информационная работа по рассмотрению обращений осуществляется на основе единой базы электронного документооборота «Дело».

6.6. Все этапы движения контролируемого документа должны быть отражены в регистрационных формах. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чём делается отметка в регистрационных формах. Распоряжение о снятии с контроля даёт лицо, принявшее решение по документу.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству. Решение, принятое единолично компетентным должностным лицом, сообщается автору обращения от имени органа, которому подчинено должностное лицо. Решение, принятое коллегиальным органом, сообщается автору обращения со ссылкой на дату принятия этого решения либо в виде выписки из решения или протокола. Об отказе в положительном решении поднятых в предложениях, заявлениях и жалобах вопросов также сообщается заявителю в письменной форме. Отказ должен быть обоснован, указаны мотивы и основания для отказа.

Специалист Отдела делопроизводства, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан систематически вести анализ этой категории документов. Периодически (раз в квартал) составляются отчеты и справки, в которых отражаются вопросы, их количество по каждому вопросу, а также количество положительных и отрицательных решений. Кроме того, в отчетах указывается, сколько обращений было решено в срок, сколько просрочено и почему.

6.7. После окончательного решения и исполнения на каждом документе делается отметка «в дело» и ставится личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

Подлинники предложений, заявлений и жалоб после их разрешения, а также копии ответов на них в обязательном порядке представляются в Отдел делопроизводства для снятия с контроля и формирования в дела. Отметка о снятии с контроля вносится в ЭД «Дело».

6.8. Снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется:

при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения;

при представлении исполнителем письменной информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

при переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при представлении исполнителем копии письма о направлении обращения по принадлежности и копии ответа заявителю о переадресации его обращения.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

VII. Хранение письменных обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением

7.1. Копии обращений граждан со всеми относящимися к ним материалами, рассмотренные в Министерстве, формируются в дела и хранятся в Отделе делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел.

7.2. Все подлинники обращений граждан, а также копии ответов на все

контрольные поручения по рассмотрению обращений граждан хранятся в Отделе делопроизводства.

7.3. Рассмотренные обращения граждан формируются в дела отдельно от общей переписки. Вместе с обращениями подшиваются копия ответа и все документы, относящиеся к этому вопросу. Каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу документов. Внутри дела эти группы документов располагаются в алфавитном порядке по фамилиям заявителей. В случае повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

Если в структурное подразделение поступает большое количество обращений граждан, то каждое дело заводится по одной или нескольким начальным буквам фамилий заявителей.

Если обращений мало, они могут быть сгруппированы в одно - два дела. Коллективные письма подшиваются в отдельное дело.

При небольшом количестве обращений их можно группировать в дела в хронологическом порядке, исходя из даты поступления. Дополнительные материалы по вопросу или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов.

7.4. В дела группируются только исполненные документы.

7.5. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность), Нерассмотренные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

7.6. Материалы по обращениям граждан хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству,

5.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке,

В необходимых случаях комиссией Министерства может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений граждан, связанных с предложениями по совершенствованию сферы строительства и жилищно-коммунального комплекса Чеченской Республики.

VIII. Личный приём граждан

8.1. Приём граждан министром, заместителями министра проводится в установленные и доведённые до сведения граждан дни и часы.

8.2. Организация приёма граждан в Министерстве осуществляется: министром - в приёмной министра;

заместителями министра - секретариатами заместителей министра;

8.3. Учёт и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приёма граждан ведётся в журнале регистрации приёма граждан (приложение № 2 к настоящей Инструкции).

В случае если заявление или жалоба не могут быть разрешены во время приёма, они излагаются в письменной форме и с ними ведётся работа как с письменными обращениями.

В случае если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

8.4. Приём граждан организуется в следующем порядке: запись на приём, организация приёма, работа с письменными обращениями граждан, поступившими во время приёма, организация работы по документационному обеспечению приёма.

8.5. Запись на приём осуществляется на основании заявлений граждан с изложением существа вопроса и приложением необходимых для рассмотрения обращения документов.

Заявления о приёме, переданные по телефону или по электронной почте, к рассмотрению не принимаются.

При личном приёме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

8.6. Если в ходе личного приёма изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в журнал регистрации приёма граждан. В остальных случаях заявителю даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нём вопросов.

IX. Справки, напоминания, оперативные и аналитические отчёты

9.1. Отдел делопроизводства еженедельно направляет исполнителям напоминания о приближении сроков исполнения (невыполненных в срок) документов.

9.2. Сотрудники министерства, ответственные за исполнительскую дисциплину, представляют еженедельно (при необходимости поквартально) в Отдел делопроизводства информацию о ходе исполнения документов.

9.3. Отдел делопроизводства формирует сводные данные о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан с периодичностью:

оперативные отчеты - ежемесячно;

аналитические отчеты - по итогам истекшего года (при необходимости поквартально);

информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации - поквартально, поступивших из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики - ежемесячно.

Приложение № 1
к п. 3.7. Инструкции

Журнал учёта письменных обращений граждан

(наименование структурного подразделения)

Порядковый учетный номер	Номер и дата поступления документа	Ф.И.О. Автора обращения, его адрес	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. Кому дано поручение о рассмотрении обращения, расписка и дата	Ф.И.О. Кому направлено для исполнения, расписка и дата	Дата и номер ответа на обращение (переадресации обращения)	Номер дела, в которое подшиты документы, отметка об осуществлении контроля исполнения

Приложение № 2
к п. 8.3. Инструкции

Журнал регистрации приёма граждан

(наименование структурного подразделения)

№ п/п	Дата приёма	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес гражданина	Краткое содержание обращения	Фамилия, ведущего приём	Результаты рассмотрения обращения