МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО–КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА, ЭНЕРГЕТИКИ, ЦИФРОВИЗАЦИИ И СВЯЗИ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

26 мая 2023 г. № 57-од

г. Чита

Об утверждении Порядка организации личного приема граждан в Министерстве жилищно–коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края

Во исполнение статьи 13 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации личного приема граждан в Министерстве жилищно–коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра А.А. Головинкин

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства жилищно–коммунального
хозяйства, энергетики, цифровизации и связи
Забайкальского края
от «26» мая 2023 г. № 570-о

Порядок
организации личного приема граждан в Министерстве жилищно–коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края

1. Общие положения

1.1. Прием граждан в Министерстве жилищно–коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края (далее – Министерство) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим Порядком организации личного приема граждан в Министерстве жилищно–коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края (далее – Порядок).

1.2. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений заявителей.

1.3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется министром жилищно–коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края, первым заместителем министра, заместителями министра, уполномоченными должностными лицами (по мере необходимости) по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан в Министерстве, размещенном на официальном сайте Министерства в сети Интернет (https://minenergo.75.ru/) и на информационном стенде перед приемной в административном здании Министерства.

2.2. Предварительная запись на личный прием осуществляется по номеру телефона (3022) 23-32-75, либо при личном обращении гражданина в приемную Министерства.

2.3. Запись на прием ведет сотрудник отдела сводного анализа, планирования отраслей и документационного обеспечения Министерства. В журнале учета граждан, обратившихся в Министерство (Приложение № 1 к Порядку), прописываются: дата приема, фамилия, имя, отчество гражданина, его адрес места жительства, контактный телефон для обратной связи, краткое содержание обращения.

Запись на прием ведется ежедневно с 8.45 до 18.00 (кроме выходных, нерабочих и праздничных дней), в пятницу – с 8.45 до 16.45.

2.4. Гражданин, пришедший на личный прием в Министерство, на основании части 2 статьи 13 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.6. Во время ожидания и проведения личного приема гражданам:

- запрещается осуществлять фото- и видеосъемку в помещении Министерства;

- рекомендуется выключать или переводить в беззвучный режим мобильные устройства.

2.7. В случае отсутствия министра жилищно–коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края, в связи со служебной необходимостью и по иным обстоятельствам, имеющим исключительный характер, гражданину предлагается проведение личного приема первым заместителем министра, заместителем министра или иным уполномоченным должностным лицом, в чьи полномочия входит решение поставленных вопросов, либо время личного приема переносится.

2.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по установленной форме (Приложение № 2 к Порядку).

2.9. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. Если во время личного приема решение поставленных в обращении вопросов невозможно, гражданину предлагается подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов или обстоятельств.

2.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приёма.

2.14. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

2.15. После окончания приема заполненные карточки личного приема в тот же день регистрируются сотрудником отдела сводного анализа, планирования отраслей и документационного обеспечения Министерства в системе электронного документооборота «Дело».

Приложение № 1
к Порядку организации
личного приема граждан
в Министерстве жилищно–коммунального хозяйства,
энергетики, цифровизации
и связи Забайкальского края

Журнал учета граждан, обратившихся в
Министерство жилищно–коммунального хозяйства, энергетики,
цифровизации и связи Забайкальского края
в 20__ г.

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)
1					
2					
…					

Приложение № 2
к Порядку организации
личного приема граждан
в Министерстве жилищно–коммунального хозяйства,
энергетики, цифровизации
и связи Забайкальского края

Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики, цифровизации и связи Забайкальского края
672002, г. Чита, ул. Чкалова, 136 тел: 8 (3022) 23 – 32 – 75

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ ЛПГ-___ от «___» _____ 202_ года

Время приема: ___ часов ___ минут

Ф.И.О. заявителя (лей)	
Адрес проживания	
Контактный телефон	
Предыдущие обращения	
Краткое содержание обращения	
Резолюция:	
Срок исполнения	
Прием провел	