**ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ ЖКХ,**

**КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан**

**в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь,**

**в организациях, подчиненных и входящих в его систему**

*(Утверждена Постановлением Министерства жилищно-коммунального*

*хозяйства Республики Беларусь от 4 декабря 2003 г. №32)*

(ОТДЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ)

ГЛАВА 5

**ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРАЖДАН**

30. **Личный прием граждан проводится** руководителями, их заместителями и другими **должностными лицами** **не реже одного раза в месяц в приемные дни, утвержденные графиками**…

В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, проводящих прием граждан, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности…

31. Руководители не имеют права отказать гражданину в личном приеме при обращении его в установленном порядке непосредственно к ним с вопросами, относящимися к их компетенции.

32. **В случае если обращение заявителя не может быть решено непосредственно во время приема, оно излагается в письменной форме.** Дальнейший его учет, регистрация и рассмотрение ведутся в установленном порядке… На таких обращениях делается пометка: «С личного приема».

33. **Учет принятых на личном приеме граждан обращений и результатов их рассмотрения производится в журнале учета приема граждан**…

35. При осуществлении приема граждан для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителями вопросов могут привлекаться к их рассмотрению работники соответствующих подразделений.

36. **Лицо, проводящее прием граждан,** руководствуясь нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции **вправе принять одно из следующих решений:**

**дать устное разъяснение;**

**удовлетворить просьбу**, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

**отказать в удовлетворении просьбы**, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

**принять письменное заявление**, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

37. **В журнале учета прием граждан делается отметка о результатах рассмотрения, разрешения или движения обращения** с последующим контролем его исполнения.

38. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию Минжилкомхоза, подведомственных организаций, то должностное лицо, ведущее прием, разъясняет ему, в какую организацию следует обратиться, и по возможности оказывает содействие в этом.

ГЛАВА 6

**КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ И РАЗРЕШЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ,**

**ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПРИЕМА ГРАЖДАН. ОТЧЕТНОСТЬ**

39. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан в Минжилкомхозе, подведомственных организациях возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечивать своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по ним.

40. **Обращения граждан систематически анализируются** управлением по работе с обращениями граждан, средствами массовой информации и режима секретности Минжилкомхоза, подведомственными организациями, **обобщаются с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан**, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы организаций.

**Результаты анализа и работы с обращениями граждан не менее двух раз в год рассматриваются на заседаниях** коллегии Минжилкомхоза, **областных управлений жилищно-коммунального хозяйства** и городских управлений жилищного и коммунального хозяйства Минского городского исполнительного комитета, на технико-экономических советах подведомственных организаций, оперативных совещаниях у Министра.

41. **Состояние работы с обращениями граждан** рассматривается как **один из важнейших показателей деятельности** Минжилкомхоза, **подведомственных организаций и их руководителей**.

42. Сведения об обращениях граждан представляются подведомственными организациями, входящими в систему Минжилкомхоза, в соответствии с формами ведомственной отчетности.