

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

06.08.2013.

№ 72

г. Новосибирск

О внесении изменений в Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом Государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 № 59

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Постановлением губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», во исполнение Федерального закона РФ от 02.07.2013 г. № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. В Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом Государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 № 59 внести следующие изменения:

«1) в подпункт 1 пункта 14 слова «и почтовый» заменить словами «или почтовый»,

2) в пункт 17 слово «многократно» заменить словом «неоднократно»,

3) в пункт 26 слово «многократности» заменить словом «неоднократности»

4) в пункте 27 слово «многократные» заменить словом «неоднократные»».

2. Васину О.С., консультанту, ознакомить сотрудников инспекции с настоящим приказом под роспись.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции



И.В. Лобарев

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) начальником государственной жилищной инспекции Новосибирской области, его заместителями.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Положением о государственной жилищной инспекции Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению государственной жилищной инспекции Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области (далее – Инспекция):

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения), в том числе в форме электронного документа;
- 2) лично (на личных приемах);
- 3) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие в Инспекцию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: gjinso@mail.ru.

Факс: (383) 203-59-00. Номера телефонов: 202-57-07 (приёмная), 24-29-39 (прямая линия).

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника Инспекции, его заместителей или по их письменному поручению - других должностных лиц Инспекции в пределах их компетенции. Должностные лица Инспекции несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Инспекцию, организует начальник Инспекции. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Инспекцию письменных обращений граждан осуществляет работник Инспекции, ответственный за регистрацию письменных обращений.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником Инспекции.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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.

10. Обращение, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Инспекции, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению начальника Инспекции, его заместителей, рассматривающих обращение.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- 1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- 2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 3) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или

иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

15. Начальник Инспекции, его заместители либо уполномоченное ими на то лицо 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Инспекции, рассматривающее обращение, 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Инспекцию или соответствующему должностному лицу.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

- √ 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Инспекции, осуществляется соответствующим структурным подразделением Инспекции, разработавшим правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Инспекции, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Инспекции, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей правовой службы Инспекции.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Инспекцию. Регистрация осуществляется в электронной базе учета письменных обращений граждан (далее – электронная база).

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая и территориальная подведомственность. Работник Инспекции, ответственный за регистрацию письменных обращений, определяет ответственных за рассмотрение обращений, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение с сопроводительным листом – аннотацией, заполненным в соответствии с пунктом 26 настоящей Инструкции, начальнику Инспекции или его заместителям в соответствии с их полномочиями или иному должностному лицу Инспекции, уполномоченному в соответствии с письменным поручением начальника Инспекции на рассмотрение обращений (далее – лицо, ответственное за рассмотрение обращения).

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с 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 порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц Инспекции в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику Инспекции.

26. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению (приложение № 1), в котором указываются:

- 1) дата и регистрационный номер;
- 2) Ф.И.О. гражданина;
- 3) социальное положение (если есть данные);
- 4) адрес места жительства (при наличии);
- 5) краткое содержание обращения;
- 6) фамилия и инициалы должностного лица Инспекции, которому направлено на исполнение обращение.

По электронной базе данных проверяется наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в сопроводительном листе о повторности (многократности) обращения.

27. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие в инспекцию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в инспекцию течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

28. При регистрации обращений граждан в электронной базе заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) дата и регистрационный номер обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационный журнал заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 5) содержание обращения;
- 6) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения;
- 7) исполнитель в соответствии с резолюцией лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- 8) отметка об исполнении (дата, номер исходящего письма-ответа).

28.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл копируется и хранится в папке «Электронное обращение».

29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

30. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, органов местного самоуправления Новосибирской области, иных государственных органов, в регистрационном журнале также указывается соответствующий орган.

31. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

32. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 3), где указывается дата регистрации и входящий (регистрационный) номер.

33. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

34. Письменные обращения после регистрации передаются лицу, ответственному за рассмотрение обращения, в соответствии с пунктом 24 настоящей Инструкции с внесением в регистрационный журнал отметки о лице, ответственном за рассмотрение обращения.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

35. Письменные обращения граждан, поступившие в Инспекцию и относящиеся к компетенции Инспекции, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

36. Лица, ответственные за рассмотрение обращения, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению

поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Инспекции, то обращение в течение двух дней возвращается работнику Инспекции, ответственному за регистрацию обращений, с сопроводительным письмом за подписью лица, ответственного за рассмотрение обращения, о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу Инспекции, в компетенцию которого входят поставленные в письменном обращении вопросы.

37. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

38. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (сведения). Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в Инспекции, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу начальник Инспекции, его заместители либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

41. Обращения, которые были направлены лицу, ответственному за рассмотрение обращения, возвращаются работнику Инспекции, ответственному за регистрацию обращений, для занесения в электронную базу данных об исполнителях в соответствии с резолюцией лица, ответственного за рассмотрение обращения, и передаются исполнителям. Если в резолюции лица, ответственного за рассмотрение обращения, указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается

должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

42. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник Инспекции или его заместители в соответствии с их полномочиями, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией лица, ответственного за рассмотрение обращения, снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

43. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

44. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

Копия ответов в электронном виде хранится в папке «Обращение граждан».

45. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Инспекцию, осуществляется работником Инспекции, ответственным за регистрацию обращений.

V. Формирование дел с обращениями граждан

46. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются исполнителю для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер, соответствующий регистрационному номеру, под которым зарегистрировано обращение граждан;

- 3) фамилия и инициалы заявителя;
- 4) дата регистрации обращения.

47. В папку «Дело» вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или ксерокопия обращения, если оно было направлено для рассмотрения в другую инстанцию в соответствии с абзацем первым пункта 29 настоящей Инструкции;
- 2) сопроводительный лист (аннотация);
- 3) резолюция лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- 4) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение в соответствии с пунктом 29 настоящей Инструкцией;
- 5) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;
- 7) иные документы, связанные с рассмотрением обращения.

48. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в структурном подразделении Инспекции в соответствии с утвержденной номенклатурой.

VI. Личный прием граждан

49. Личный прием граждан в Инспекции проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14-00 часов.

50. Личный прием граждан проводят:

- 1) начальник Инспекции;
- 2) заместители начальника Инспекции.

51. Запись граждан на личный прием к начальнику Инспекции осуществляет работник Инспекции, ответственный за работу с обращениями граждан, на основании обращения гражданина о личном приеме начальником Инспекции, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, в электронной базе данных «Личный приём» специализированной компьютерной сетевой системы учета обращений «Lotus».

52. Обращения граждан на личный прием к начальнику Инспекции, принимаются в устной форме при непосредственном обращении в приёмную начальника Инспекции или по телефону 202-07-57. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

53. Работник Инспекции, принимающий обращения граждан на личный приём начальником Инспекции, вправе уточнить мотивы обращения и

существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада начальнику Инспекции.

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

54. Дате, времени и место проведения личного приема начальником Инспекции заявителю сообщается работником Инспекции, ответственным за работу с обращениями граждан.

55. Заместители начальника Инспекции ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности.

56. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

57. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

58. В случае невозможности проведения начальником Инспекции личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, своевременно сообщается об этом гражданину работником Инспекции, ответственным за работу с обращениями граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

59. Начальник Инспекции, его заместители при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

60. В день проведения личного приема граждан начальником Инспекции работник Инспекции, ответственный за работу с обращениями граждан, заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 6) и заносит регистрационные данные в специализированную компьютерную сетевую систему учёта обращений «Lotus» (далее – система «Lotus»).

При проведении личного приема граждан заместителями начальника Инспекции карточки личного приема граждан заполняются заместителями начальника Инспекции непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в систему «Lotus» сразу после проведения личного приема работником Инспекции, ответственным за работу с обращениями граждан.

61. Предварительная работа по организации личного приема граждан начальником Инспекции проводится работником Инспекции, ответственным за работу с обращениями граждан, а по организации личного приема заместителей начальника Инспекции – заместителями начальника Инспекции или по их поручению – работниками подведомственных им структурных подразделений Инспекции.

62. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Работник Инспекции, ответственный за работу с обращениями граждан, информирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц Инспекции в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема начальником Инспекции, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, дату и время обращения.

В случае если в ходе личного приема гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник Инспекции, ответственный за регистрацию письменного обращения, вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

63. Во время личного приема граждан, лица, ведущие прием, подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

64. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию Инспекции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При проведении личного приема граждан работник Инспекции, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Работник Инспекции, ответственный за работу с обращениями граждан, вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник Инспекции, ответственный за работу с

обращениями граждан, проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

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

66. Начальник Инспекции, его заместители, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

67. Прием граждан начальником Инспекции, его заместителями ведется в их служебных помещениях (кабинетах).

68. Для создания комфортных условий для граждан, ожидающих приема, помещения, занимаемые Инспекцией, оборудуются столами с канцелярскими принадлежностями, стульями (скамьями). Количество мест ожидания личного приема определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещениях должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

69. Для ознакомления граждан с информационными материалами в помещении, занимаемом Инспекцией, оборудуется место для информирования, которое оснащается:

- 1) информационным стендом;
- 2) стульями и столами для оформления документов.

70. На информационном стенде размещается следующая информация:

1) справочная информация об Инспекции:

- почтовый адрес и адрес местонахождения;

- сведения о руководителе, его заместителях;

- сведения о структурных подразделениях, их руководителях;

- фамилия, имя и отчество должностного лица, к полномочиям которого отнесена организация личного приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

- номера справочных телефонов, факсов, адрес официального сайта в сети Интернет, адрес электронной почты;

- порядок и время личного приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления начальником Инспекции, его заместителями;

2) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций по вопросам в пределах компетенции Инспекции;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица;

7) рекомендуемая форма заявления (обращения) граждан в инспекцию;

8) выписка из положения об Инспекции с указанием перечня государственных функций, исполняемых инспекцией;

9) тексты Административных регламентов исполнения государственных функций;

10) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих исполнение государственных функций.

71. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону, работники приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц Инспекции и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) порядок проведения личного приема граждан начальником Инспекции, его заместителями;

3) мест и времени проведения личного приема граждан начальником Инспекции, его заместителями;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по телефону прямой линии Инспекции

72. Телефон прямой линии 211-29-39 работает в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00).

73. Устные обращения граждан, поступившие по телефону прямой линии, фиксируются работником Инспекции, ответственным за информирование граждан, в электронной базе данных и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на принятый телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или для подготовки ответа (разъяснения) требуется продолжительное время работник инспекции, осуществляющий устное информирование, предлагает обратившемуся назначить другое удобное для него время для информирования (с учетом графика работы инспекции) либо переадресовать телефонный звонок для ответа другому служащему инспекции или должностному лицу в соответствии с компетенцией либо обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

В случае если обратившийся с устным обращением гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа работник инспекции, осуществляющий устное информирование, дает разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

74. В случае если в устном обращении гражданина, поступившем по телефону, содержится информация о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера либо о фактах причинения вреда жизни, здоровью граждан, возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера либо о фактах нарушения прав потребителей (в случае обращения гражданина, права которого нарушены), связанных с ненадлежащим предоставлением жилищно-коммунальных услуг, нарушением требований к раскрытию информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, организуется проведение внеплановой проверки в пределах компетенции Инспекции в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Работник Инспекции, ответственный за информирование граждан, составляет докладную записку с отражением в ней таких фактов с приложением к ней распечатки из электронной базы данных и направляет её

заместителю начальника инспекции для принятия решения о проведении проверки в пределах компетенции и подготовки ответа заявителю.

VIII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

75. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются начальником Инспекции по представлению начальника отдела аналитической и правовой службы Инспекции.

76. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится работниками Инспекции, ответственными за работу с обращениями граждан и за информирование граждан по телефону прямой линии, по поручению начальника Инспекции на основе базы данных системы «Lotus», электронной базы учёта письменных обращений граждан и электронной базе данных обращений, поступивших по телефону прямой линии. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений Инспекции могут привлекаться их работники.

77. Работники Инспекции, ответственные за регистрацию письменных обращений граждан и за информирование граждан по телефону прямой линии, предоставляют еженедельную и ежеквартальную информацию о количестве и характере обращений граждан начальнику Инспекции.

IX. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Инспекции

78. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица Инспекции в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

79. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица Инспекции в связи с рассмотрением обращения:

начальника Инспекции - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, осуществляющему общее руководство и координацию деятельности Инспекции в соответствии с распределением полномочий между первыми заместителями Губернатора Новосибирской области;

заместителей начальника Инспекции, руководителей структурных подразделений Инспекции, иных сотрудников Инспекции – к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, осуществляющему общее руководство и координацию деятельности Инспекции в соответствии с распределением полномочий между первыми заместителями Губернатора Новосибирской области, начальнику Инспекции;

80. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Приложение № 1

Аннотация к письменному обращению

_____ 20__ г.

(дата и регистрационный номер поступления письма)

Ф.И.О. гражданина _____

Социальное положение (если есть данные) _____

Адрес места жительства _____

Содержание обращения _____

Куда обращался ранее _____

Ф.И.О. ответственного за рассмотрение обращения _____

Характер задания (резолуция) _____

Исполнитель _____

Приложение № 2

Регистрационный штамп

Государственная жилищная инспекция новосибирской области
Обращения граждан
Вх. № _____
« _____ » _____ 20__ г.

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « __ » _____ 2013 г.

Фамилия, имя, отчество заявителя: _____

Адрес: _____

Содержание обращения:

Фамилия ведущего прием: _____

Результат рассмотрения заявления:

Письменного ответа не требуется _____ (подпись заявителя)

_____ (подпись, дата получения)

