



## ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

23.12.2019

№ 200

г. Новосибирск

#### Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной жилищной инспекции Новосибирской области.

2. Отделу организационной и кадровой работы (Васиной О.С.) довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений инспекции.

3. Признать утратившими силу:

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 № 59 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 06.08.2013 №72 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 17.04.2015 № 81 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 10.12.2015 № 231 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 10.10.2016 № 129 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации

работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 20.06.2017 № 51 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 11.01.2018 № 3 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 09.04.2018 № 27 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59»;

приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 08.11.2018 № 110 «О внесении изменений в инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 02.07.2013 №59».

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции



А.И. Полищук

УТВЕРЖДЕНА  
приказом государственной  
жилищной инспекции  
Новосибирской области  
от 23.12.2019 № 200

## **ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЖИЛИЩНОЙ ИНСПЕКЦИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной жилищной инспекции Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области (далее - инспекция) 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) в инспекции.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в инспекции 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, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника инспекции, заместителей начальника инспекции или по их письменному поручению - других должностных лиц инспекции в пределах их компетенции. Начальник инспекции несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

4. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в инспекцию, организует отдел организационной и кадровой работы инспекции.

Прием, регистрацию и учет поступивших в инспекцию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел организационной и кадровой работы инспекции. (далее – отдел)

5. Ответственность за организацию, объективное и всестороннее рассмотрение обращений, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений несут должностные лица инспекции, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами.

6. Граждане имеют право обращаться в инспекцию:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) устно (на личных приемах).

## **II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

7. Письменные обращения граждан, поступившие в инспекцию, подлежат обязательному рассмотрению.

8. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу инспекции: 630007, г. Новосибирск, Красный проспект, 18.

9. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в отделе по адресу: г. Новосибирск, Красный проспект, 25.

Режим работы инспекции:

понедельник, вторник, среда, четверг с 9-00 до 18-00;

пятница с 9-00 до 17-00;

перерыв с 13-00 до 13-48.

10. 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.

11. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование государственного органа, в который 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.

12. 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.

Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте инспекции <https://gji.nso.ru>.

В обращении граждан в обязательном порядке указывает:

- 1) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) 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.

13. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (383) 203 59 00.

14. Прием поступивших в инспекцию письменных обращений осуществляют работники отдела.

15. При рассмотрении (обработке) письменных обращений граждан 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.

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

17. Рассмотрение письменных обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению начальника инспекции.

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

19. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. 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;

4) 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.

20. Начальник инспекции, должностное лицо либо уполномоченное им 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.

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

22. В случае поступления в инспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 52 настоящей Инструкции на официальном сайте инспекции 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.

23. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник инспекции, должностное лицо либо уполномоченное им на то лицо 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.

24. 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.

25. 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.

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

27. 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 работников профилактики правонарушений и судебной защиты инспекции.

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

### **III. Регистрация письменных обращений граждан**

28. Регистрация обращений в письменной форме и в форме электронного документа осуществляется работниками отдела в течение трех дней с момента их поступления в инспекцию путем ввода данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД), электронный образ текста обращения сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

29. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность.

Обращения после регистрации направляются в отдел профилактики правонарушений и судебной защиты инспекции для подготовки проекта мотивированного представления или предложения к рассмотрению, после чего утверждаются или подписываются начальником инспекции или заместителями начальника инспекции, определяя ответственное должностное лицо или структурное подразделение, в компетенцию которых входит решение по поставленным в обращении вопросам.

Обращение проверяется на повторность и неоднократность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица. Информация о повторности указывается в содержании мотивированного представления и предложения к рассмотрению.

Сотрудники отдела вносят в СЭДД резолюцию по рассмотрению обращения с определением структурного подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, после чего передается на исполнение руководителям определенных в резолюции структурных подразделений.

30. 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, заместителям начальника инспекции, координирующим деятельность структурных подразделений инспекции.

31. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

32. 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.

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 Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 19 настоящей Инструкции.

33. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 28 Инструкции.

34. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением, подготовка учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**



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, за исключением письменных обращений, поступивших в инспекцию и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

36. Начальник инспекции, заместители начальника инспекции и руководители структурных подразделений инспекции в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, 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), организуют выезд на место.

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. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 17 - 19, 21 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пунктом 20 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу начальник инспекции, заместители начальника инспекции, на имя которого направлено обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом начальнику инспекции, заместителям начальника инспекции исполнителем должно быть предоставлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает начальник инспекции и заместители начальника инспекции.

Отдел ставит на контроль исполнение обращений, поступивших в инспекцию.

41. В случае, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими должностным лицам инспекции, ответственным исполнителем является должностное лицо инспекции, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа на обращение.

42. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

43. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, определяет в автоматизированной системе СЭДД в качестве основного исполнителя работника структурного подразделения инспекции (далее - основной исполнитель).

44. Основной исполнитель знакомится с содержанием обращения и приступает к подготовке ответа на обращение или соответствующих запросов.

45. 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».

46. На поступившее в инспекцию 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 02.05.2006

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

47. Предложение о прекращении с гражданином переписки ответственный исполнитель оформляет в виде докладной записки, на основании которой основной исполнитель готовит проект ответа в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

48. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа на обращение или сообщают об их отсутствии.

49. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается начальником инспекции и заместителями начальника инспекции.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются актом.

50. В проекте ответа на обращение гражданина обобщается информация, полученная от соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа основным исполнителем распечатывается на бланке инспекции в двух экземплярах и направляется на визирование ответственному исполнителю и соисполнителям, основным исполнителем в автоматизированной системе СЭДД делается отметка об исполнении

51. Не позднее чем за 2 дня до окончания срока рассмотрения обращения ответы на обращения, подписанные начальником инспекции или заместителями начальника инспекции, должны быть переданы в отдел для регистрации, созданию отчета об исполнении и направления гражданам в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа.

Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в автоматизированной системе СЭДД.

52. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в инспекцию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в инспекцию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в инспекцию 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 пункта 14 настоящей Инструкции на официальном сайте инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

54. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан, поступившим в инспекцию, представляется отделом и отделом планирования, оперативного учета и анализа инспекции в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в соответствии с перечнем, формой, периодичностью представления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан, утвержденными первым заместителем Губернатора Новосибирской области по представлению начальника управления - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.

55. Руководители структурных подразделений инспекции еженедельно на аппаратном совещании докладывают информация о количестве и тематике поступивших обращений. Отдел профилактики правонарушений и судебной защиты инспекции при рассмотрении всех обращений в момент создания мотивированного представления или предложения к рассмотрению информация о тематике вносит в модуль «Инспектирование жилищного фонда» Единой базы информационных ресурсов Новосибирской области, которая в последствии анализируется отделом планирования, оперативного учета и анализа инспекции. Отделом планирования, оперативного учета и анализа по результатам анализа периодически (еженедельно, ежемесячно) готовится сводный отчет для представления начальнику инспекции.

## **V. Формирование дел с обращениями граждан**

56. Письменные обращения граждан по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются ответственному исполнителю, который формирует дело согласно номенклатуре дел.

57. В дело вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) мотивированное представление или предложение к рассмотрению, утвержденное или подписанное начальником инспекции или заместителем начальника инспекции;
- 3) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;
- 4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

58. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в инспекции в течение пяти лет. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

## **VI. Личный прием граждан**

59. 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 и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» по пятницам каждой недели.

60. Личный прием граждан проводят:

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

61. В целях обеспечения реализации дополнительной гарантии прав граждан на обращение инспекцией обеспечивается возможность предварительной записи граждан на личный прием в инспекции на основании поступивших:

- 1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);
- 2) письменного обращения гражданина о записи на личный прием.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема гражданина (далее - карточка).

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается работником инспекции, ответственным за организацию проведения личного приема граждан, по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за три дня до дня проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭДД.

В случае, если гражданин на личный прием не явился, в карточке делается запись следующего содержания: «На личный прием не явился», проставляется подпись работника инспекции, ответственного за организацию проведения личного приема граждан, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

62. Работник инспекции, ответственный за организацию проведения личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада должностному лицу, ведущему личный прием.

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

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

65. Перед личным приемом работник инспекции, ответственный за организацию проведения личного приема граждан, заполняет карточку и заносит результаты личного приема гражданина в указанную карточку с использованием автоматизированной системы СЭДД.

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

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по обращениям (в том числе повторным).

67. Работник инспекции, отвечающий за организацию личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания от областного центра, дату и время обращения.

68. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

69. 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.

70. 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 в компетенцию инспекции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

72. Должностные лица инспекции, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

73. В случае невозможности проведения начальником инспекции личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится исполняющим обязанности начальника инспекции.

## **VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в инспекцию**

74. Справочный телефон инспекции (8383) 202 07 57 работает с понедельника по четверг с 09.00 до 17.00, в пятницу с 09.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 13.48.

Телефон инспекции для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8 903 937 77 58 работает круглосуточно.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте инспекции.

75. Гражданин, обратившийся в инспекцию по справочному телефону, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники инспекции, обеспечивающие деятельность по приему обращений граждан посредством справочных телефонов инспекции, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

76. Поступившие в инспекцию смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в порядке, предусмотренном пунктом 28 Инструкции.

При регистрации смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

77. На устные запросы граждан, поступившие в инспекцию, предоставляется информация:

1) о режиме работы инспекции;

2) о порядке проведения личного приема граждан в инспекции;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве (последнее - при наличии) должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в инспекции;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов отделов инспекции;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

78. Смс-сообщения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

79. Информация на устные запросы и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

## **IX. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

80. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

81. Контроль за исполнением обращений включает:

1) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

3) подготовку оперативных запросов ответственным исполнителям, основным исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

4) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

5) подготовка и доведение сотрудниками отдела информации об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в предстоящем периоде, до ответственных исполнителей;

6) снятие обращений с контроля.

82. Контроль за рассмотрением обращений и за соблюдением сроков рассмотрения осуществляется ответственным исполнителем.

83. В ходе осуществления такого контроля ответственный исполнитель вправе запрашивать у основных исполнителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений.

84. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля работником отдела после направления ответов на обращения.



85. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления ответа гражданину.

#### **Х. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц инспекции**

86. 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.

87. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие):

должностных лиц инспекции - к начальнику инспекции;

начальника инспекции - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности в соответствии с их полномочиями.

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

---