



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

г. Курск

01.11.2017

№ 03-08/44

**Об утверждении порядка организации
работы с обращениями граждан в государственной
жилищной инспекции Курской области**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в государственной жилищной инспекции Курской области, в соответствии со ст. 14 Федерального закона от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок организации работы с обращениями граждан в государственной жилищной инспекции Курской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции

И.А.Афонкин

Утвержден
Приказом начальника государственной
жилищной инспекции Курской области
№ 03-08/94 от «01» ноября 2017г.

Порядок организации работы с обращениями граждан в Государственной
жилищной инспекции Курской области

1. В Государственной жилищной инспекции Курской области (далее - Госжилинспекция) рассматриваются поступившие обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Госжилинспекции, в порядке, установленном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан и юридических лиц, включая их объединения (далее - обращения граждан), поступившие для рассмотрения в Госжилинспекцию, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством об административных правонарушениях.

На обращения граждан и юридических лиц об обжаловании решений и действий (бездействия) должностных лиц Госжилинспекции при предоставлении государственных услуг, осуществлении государственных функций настоящий Порядок распространяется с учетом особенностей, установленных административным регламентом предоставления осуществления государственных функций.

3. Граждане имеют право обратиться в Госжилинспекцию в письменной, устной форме, а также в электронной форме при условии, что обращение было направлено заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Прием граждан, прием документов (обращений) от граждан и организаций осуществляется понедельник-пятница с 8:00 до 12:00 часов. кроме среды

Личный прием граждан осуществляется у начальника инспекции Афонькина
Игоря Ананьевича

каждый первый и третий четверг месяца с 14:00 до 17:00 часов.

(предварительная запись в среду с 8:30 час. по телефону 51-28-31)

у заместителя начальника инспекции каждый второй и четвертый четверг
месяца с 14:00 до 17:00 часов. (без предварительной записи)

Устные обращения граждан принимаются на личном приеме должностных лиц Госжилинспекции.

Также сотрудники государственной жилищной инспекции Курской области оказывают бесплатную юридическую помощь в виде правового консультирования в устной форме по вопросам, относящимся к компетенции инспекции.

Прием осуществляется согласно утвержденного начальником инспекции графика.

4. При рассмотрении обращения Госжилинспекцией гражданин имеет 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 12 - 17 настоящего Порядка, 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.

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Госжилинспекции, либо фамилию, имя, отчество начальника Госжилинспекции, либо должность начальника Госжилинспекции, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, а также адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, номер телефона, а также 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.

6. Обращение граждан подлежит обязательной регистрации Госжилинспекцией в течение трех дней с момента его поступления в Госжилинспекцию, после чего, в течение одного рабочего дня передается по компетенции заместителям начальника Госжилинспекции для наложения резолюции.

В соответствии с резолюцией заместителей начальника Госжилинспекции обращение граждан передается руководителю структурного подразделения Госжилинспекции, уполномоченному рассматривать обращение, которым определяется конкретный исполнитель.

● Ответственность за объективность, всесторонность и своевременность рассмотрения обращения несет руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение данного обращения заместителем начальника Госжилинспекции (далее - ответственный исполнитель).

7. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госжилинспекции, направляется ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 13 настоящего Порядка.

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

Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного

органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 13 настоящего Порядка.

8. Ответственный исполнитель при рассмотрении обращения граждан:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, а также по просьбе гражданина - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 10 - 15 настоящего Порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9. Ответы на обращения граждан подписывает начальник Госжилинспекции, заместители начальника Госжилинспекции, ответственный исполнитель.

После подписания ответа на обращение гражданина подлинник обращения гражданина и все поступившие с ним материалы передается в отдел финансово-хозяйственной деятельности для регистрации и отправки ответа гражданину. К ответу на обращение гражданина прилагаются подлинники документов, представленные гражданином, если в обращении гражданина содержится просьба об их возврате. Далее все материалы и зарегистрированный ответ на обращение предаются исполнителю для размещения в системе «БАРС».

10. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

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

12. При получении Госжилинспекцией письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Госжилинспекции, 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.

13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, Госжилинспекцией ответ на обращение не дается, и оно 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.

14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Госжилинспекцией неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель по согласованию с начальником Госжилинспекции 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 Госжилинспекцию. О данном решении Госжилинспекцией уведомляется гражданин, направивший обращение.

15. В случае если 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.

16. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Госжилинспекцию.

17. Обращение граждан рассматривается Госжилинспекцией в течение 30 дней со дня регистрации

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о получении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам начальник Госжилинспекции, а также заместитель начальника Госжилинспекции вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, на основании мотивированной служебной записки ответственного исполнителя.

В этом случае ответственный исполнитель направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием причин такого продления и срока направления ответа по существу, которое подписывается начальником Госжилинспекции или заместителем начальника Госжилинспекции, ответственным исполнителем.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

18. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Госжилинспекции осуществляют руководители структурных подразделений Госжилинспекции.

19. Ознакомление гражданина с материалами проверки осуществляется по решению начальника Госжилинспекции, заместителей начальника инспекции, ответственного исполнителя если материалы непосредственно затрагивают его права и свободы.

Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо письменное мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в десятидневный срок со дня подачи заявления гражданина.

Специалисты Госжилинспекции, непосредственно рассматривавшие обращение гражданина, обеспечивают предоставление материалов проверки для ознакомления с ними гражданина.

После ознакомления гражданина с материалами проверки составляется и (или) приобщается к материалам расписка о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.