



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«01» июля 2021 г.
г. Брянск

№ 48

Об утверждении регламента
рассмотрения обращений граждан
в государственной жилищной
инспекции Брянской области

В целях обеспечения соблюдения прав граждан на рассмотрение обращений в государственной жилищной инспекции Брянской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Брянской области (далее – регламент).
2. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте государственной жилищной инспекции Брянской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Всем сотрудникам инспекции руководствоваться регламентов при регистрации и рассмотрении обращений граждан и организации личного приема граждан.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции

Р.А. Яньков

Приложение № 1
к приказу государственной
жилищной инспекции
Брянской области
от «01» июля 2021 г. N 48

Регламент
рассмотрения обращений граждан
в государственной жилищной инспекции
Брянской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Брянской области (далее - Регламент) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-3 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области».

1.3. Исполнение Регламента.

Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-3 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области»;

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

1.4.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.4.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.4.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.4.4. Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4.5. Должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Государственная жилищная инспекция Брянской области (далее — Инспекция) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, в ходе выездного приема граждан или во время выездных мероприятий, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Инспекции: 241050, г. Брянск, ул. Трудовая, д. 1.

График работы: понедельник — четверг — с 8.30 до 17.45; пятница — с 8.30 до 16.30; обеденный перерыв — с 13.00 до 14.00.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Инспекции сокращается на 1 час.

Приемная начальника государственной жилищной инспекции Брянской области: (4832) 32-28-33.

Адрес электронной почта: mail@gzhi32.ru.

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется на информационных стендах Инспекции, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Инспекции <http://gzhi32.ru/>.

1.6. Граждане могут направить в Инспекцию:

- письменное обращение по почтовому адресу: 241050, г. Брянск, ул. Трудовая, д. 1.;
- обращение в форме электронного документа на официальном сайте Инспекции посредством сервиса «Интернет-приёмная», а также посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

Письменные обращения также принимаются в приемной Инспекции (кабинет № 308), в том числе полученные в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами Инспекции.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращения граждан поступают в Инспекцию посредством почтовых отправлений, фельдъегерской связью, по информационным системам общего пользования (ГИС ЖКХ либо через Интернет-приемную на сайте Инспекции), нарочно, в ходе проведения личных приемов граждан, в том числе во время выездных мероприятий.

2.1.2. Работники Инспекции при приеме документов:

- проверяют правильность указания адресата и целостность упаковки;
- возвращают на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина в канцелярии или приемной Инспекции по его требованию на втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан);
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.3. Обращения (заявления) граждан и организаций, содержащие сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, принимаются контрольным (надзорным) органом к рассмотрению:

1) при подаче таких обращений (заявлений) гражданами и организациями либо их уполномоченными представителями непосредственно в контрольный (надзорный) орган либо через многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, а для представителя гражданина или организации - документа, подтверждающего его полномочия;

2) при подаче таких обращений (заявлений) граждан и организаций после прохождения идентификации и аутентификации заявителя посредством единой системы идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов;

3) при иных способах подачи таких обращений (заявлений) гражданами и организациями после принятия должностным лицом контрольного (надзорного) органа мер по установлению личности гражданина и полномочий представителя организации и их подтверждения.

2.1.4. Для доставки корреспонденции нарочными в здании Инспекции используется почтовый ящик для корреспонденции, установленный в проходной здания инспекции. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится дважды в день: в 9 часов и 14 часов.

При приеме документов от нарочных, в разносной книге отправителя или на втором экземпляре (копии) документа ставятся дата и подпись сотрудника, принявшего документ.

К корреспонденции, доставляемой нарочным, устанавливаются следующие требования:

доставляемая до 14 часов, принимается и регистрируется с входящей датой текущего дня;

доставляемая после 14 часов, принимается и регистрируется с входящей датой текущего или следующего дня;

в пятницу корреспонденция от нарочных принимается до 14 часов.

Все документы, поступившие в нерабочее время, принимаются на регистрацию сотрудником, исполняющим обязанности делопроизводителя на следующий рабочий день.

2.1.5. Все поступающие в Инспекцию обращения граждан подлежат обязательной регистрации в электронном виде в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее — САДД «Дело») в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в Инспекцию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Регламентом.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Инспекции, либо фамилию, имя, отчество начальника Инспекции (далее — начальник) или заместителя начальника, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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.

Обращение гражданина, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, адрес

электронной почты, на который должен быть направлен ответ в форме электронного документа, а также суть предложения, заявления или жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан — в течение 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник или заместитель начальника на основании служебной записки должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, департамент вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник инспекции, заместитель начальника инспекции 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 Инспекцию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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.

В ходе проведения мероприятий, направленных на установление личности гражданина и полномочий представителя организации, должностное лицо контрольного (надзорного) органа взаимодействует с гражданином, представителем организации, в том числе посредством аудио- или видеосвязи, а также с использованием информационно-коммуникационных технологий, и предупреждает его о праве контрольного (надзорного) органа обратиться в суд в целях взыскания расходов, понесенных контрольным (надзорным) органом в связи с рассмотрением поступившего обращения (заявления) гражданина, организации, если в обращении (заявлении) были указаны заведомо ложные сведения.

Сведения о личности гражданина, как лица, направившего заявление (обращение), могут быть предоставлены контрольным (надзорным) органом контролируемому лицу только с согласия гражданина, направленного в контрольный (надзорный) орган.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Инспекции, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.7. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы и материалы либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, то они должны быть возвращены гражданину. При этом Инспекция

вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику, заместителю начальника в день регистрации.

2.3.2. После рассмотрения начальником или заместителем начальника поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Инспекции согласно резолюции.

2.3.3. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, в соответствующем структурном подразделении Инспекции:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, 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;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Регламента;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.4. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, подготавливают проект ответа гражданину не позднее чем за 3 дня до наступления контрольного срока исполнения обращений, в том числе с мотивированной просьбой о продлении срока, и согласовывают его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на официальном бланке Инспекции исполнителями соответствующих структурных подразделений в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Инспекции и подписывается начальником инспекции, заместителем начальника инспекции либо уполномоченным сотрудником, ответы на повторные обращения подписываются вышестоящим руководителем сотрудника, действия которого обжалуются в обращении.

2.3.5. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.6. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства

Российской Федерации и Брянской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.7. Ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении, с учетом положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с электронной почты Инспекции по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если обращение направлено почтовым отправлением либо передано нарочно.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся у исполнителей соответствующих структурных подразделений Инспекции в течение 5 лет.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Инспекции, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Инспекции с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Инспекции гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Запись на личный прием граждан осуществляется документоведами Инспекции.

Прием граждан начальником Инспекции осуществляется каждую среду месяца с 9:00 до 13:00

Прием граждан заместителем начальника инспекции осуществляется каждый вторник и четверг месяца с 9:00 до 13:00

Прием руководителей управляющих организаций и товариществ начальником инспекции осуществляется каждую пятницу месяца с 9:00 до 13:00

Запись на прием ведется по телефону: 8-(4832)-32-28-33

Прием граждан начальниками отделов и сотрудниками Инспекции осуществляется каждую среду с 9.00 до 13.00

3.3. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные настоящим Регламентом, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.4. В случае необходимости, начальник, заместитель начальника дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Инспекции о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема или участия в приеме.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина 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 гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации (присвоению регистрационного номера) и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Регламентом.

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Инспекции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Регламентом порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и подготовку

ответа по существу структурными подразделениями Инспекции в соответствии с их компетенцией.

3.9. Карточка личного приема граждан (в том числе письменное обращение при наличии) с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу передается на исполнение в структурное подразделение Инспекции согласно резолюции.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем начальника Инспекции, а также начальниками структурных подразделений Инспекции, ответственных за рассмотрение обращения.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием — день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется начальником структурного подразделения Инспекции, ответственного за рассмотрение обращения.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет начальник или заместитель начальника. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Инспекции не является основанием для снятия обращения с контроля.