



**ИНСПЕКЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

г. Новосибирск

П Р И К А З

№ _____

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в инспекции государственного
строительного надзора Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу:

приказ от 16.09.2016 № 6 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области»;

приказ от 26.10.2016 № 7 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области, утвержденную приказом начальника инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области от 16.09.2016 № 6 и признании утратившими силу отдельных приказов инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области».

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции

В.В. Анищенко

УТВЕРЖДЕНА
приказом начальника инспекции
государственного строительного
надзора Новосибирской области
от _____ № _____

**Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан
в инспекции государственного строительного надзора
Новосибирской области**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в инспекцию государственного строительного надзора 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 инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области (далее – инспекция).

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, Регламентом Правительства Новосибирской области, Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, Инструкцией по делопроизводству инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в инспекцию:

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

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

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

Адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Дуси Ковальчук, 1а, г. Новосибирск, 630001.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: gsn@nso.ru. Также граждане могут направлять обращения в виде электронного документа – формы обратной связи, размещенной на официальном сайте инспекции www.gsn.nso.ru, в разделе «Обращения граждан», подразделе «Электронное обращение» (<https://gsn.nso.ru/priem/set-appeal>).

Факс: (383) 319 02 73, телефон: 319 02 71.

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

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших в инспекцию письменных обращений граждан осуществляют специалисты отдела организационно-аналитической и кадровой работы инспекции.

7. 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.

8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

9. 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 свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

10. 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 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящей Инструкцией.

11. Рассмотрение обращений может производиться с выездом на место, на основании поручения начальника инспекции, его заместителей.

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

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

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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. Также 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. Также 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;

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.

14. Начальник инспекции, его заместители или уполномоченное ими должностное 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 данное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

16. 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, его заместители или уполномоченное ими должностное 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.

17. В случае поступления в инспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона 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.

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.

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

21. Письменное обращение (в том числе принятое в ходе личного приема или поступившее в виде электронного документа), подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления его в инспекцию. Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений СЭДД.

На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

22. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в 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.

23. При регистрации в СЭДД в нее заносится следующая информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) повторность (многократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) суть обращения;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

23.1. Все поступившие письменные обращения регистрируются в СЭДД, текст обращения сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

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

25. 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.

26. 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.

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

27. Письменные обращения граждан, поступившие в инспекцию рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», начальник инспекции, заместители начальника инспекции вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

28. Начальник инспекции, а по его поручению - заместители начальника инспекции 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, организуют выезд на место.

29. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких структурных подразделений инспекции, начальником инспекции определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу структурных подразделений инспекции по рассмотрению данного обращения.

30. Решение о постановке обращения на контроль принимает начальник инспекции.

31. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник инспекции, заместители начальника инспекции. Они подписывают ответы на обращения граждан. Решение о снятии обращений граждан с контроля принимает начальник инспекции.

32. 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.

33. Постановка на контроль и снятие с контроля обращений граждан в СЭДД осуществляется специалистом отдела организационно-аналитической и кадровой работы, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями граждан). Основанием для снятия обращения с контроля является:

1) направление гражданину письменного ответа по существу на поставленные в его обращении вопросы;

2) направление гражданину уведомления о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (при условии, что обращение не содержит какого-либо вопроса, входящего в компетенцию инспекции);

3) резолюция начальника инспекции о снятии с контроля – в случае подачи гражданином заявления о прекращении рассмотрения обращения, а также в отдельных случаях, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

34. Текст направленного гражданину ответа (либо уведомления, сообщения, разъяснения) сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

35. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Формирование дел с обращениями граждан

36. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для формирования дел.

37. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) резолюция;

3) один экземпляр уведомления гражданина о переадресации его обращения на рассмотрение по компетенции;

4) в случае, если срок рассмотрения обращения инспекцией продлевался – один экземпляр уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;

5) один экземпляр ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения;

6) полученные в ходе рассмотрения обращения от других органов,

организаций или должностных лиц ответы на запросы и приложения к ним;

7) один экземпляр документа, направленного инспекцией гражданину в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для сообщения, уведомления либо разъяснения;

8) подлинник заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения и резолюция;

9) уведомление о доставке ответа гражданину, направленного на адрес электронной почты.

38. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у специалиста инспекции в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

39. 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. Время проведения приема с 14.00 до 16.00. Начальник инспекции проводит личный прием граждан в своем служебном помещении (кабинете).

40. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится лицом, исполняющим обязанности начальника инспекции. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

41. В день проведения личного приема граждан начальником инспекции карточки личного приема граждан (приложение № 1) заполняются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, непосредственно перед личным приемом и в ходе него, в СЭДД данные специалистом вносятся после проведения личного приема.

42. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц инспекции в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность их места проживания от инспекции, дату и время обращения. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения.

Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для рассмотрения начальником инспекции на личном приеме.

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

44. 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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

45. 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.

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

47. Начальник инспекции принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими на справочный телефон

48. Справочный телефон 319 02 71 работает в инспекции с понедельника по четверг с 08.00 до 17.00, в пятницу с 08.00 до 16.00.

49. Обращения граждан, поступившие на справочный телефон, фиксируются в СЭДД.

50. Если по обращению гражданина сразу не представляется возможным дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину по указанному им контактному телефону.

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

51. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан обобщается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на основе базы данных СЭДД и направляется в Общественную приемную Губернатора Новосибирской области ежемесячно, ежеквартально, ежегодно.

52. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, размещает ежемесячные, квартальные и годовые информационно-аналитические обзоры обращений граждан, поступивших в инспекцию, на официальном сайте инспекции.

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

53. 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.

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

заместителей начальника инспекции – к начальнику инспекции;

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

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

Карточка личного приема граждан

№ _____ дата приема « ____ » _____ 20__ г.

Время начала и окончания личного приема _____ ч. _____ мин./ _____ ч. _____ мин.

Ф.И.О. заявителя _____

Почтовый адрес, телефон _____

Содержание обращения _____

Должность, Ф.И.О. ведущего прием _____

Решение, принятое по обращению _____

Подпись ведущего прием _____

(оборотная сторона карточки)

Ход рассмотрения обращения

Ф.И.О. исполнителя	Сроки рассмотрения		
	принято в работу	продление срока	отметка об исполнении

Направлен письменный ответ от _____ № _____

Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению