

ХАЛЬМГ ТАҢЧИН  
ШАҢҢА БЭЭРИН  
ХАРЛҢНА ИНСПЕКЦ



ИНСПЕКЦИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО  
ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА  
РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

ПРИКАЗ

от 30 августа 2022 г.

№ 124-п

г. Элиста

«Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в  
Инспекции государственного жилищного надзора Республики Калмыкия»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в  
целях совершенствования работы с обращениями граждан в Инспекции  
государственного жилищного надзора Республики Калмыкия,  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в  
Инспекции государственного жилищного надзора Республики Калмыкия.
2. Отделу организационной и кадровой работы (Талтаев А.Ю.)  
ознакомить с настоящим приказом государственных гражданских служащих  
и работников Инспекции государственного жилищного надзора Республики  
Калмыкия.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

М.М. Яванов

Приложение  
Утвержден приказом  
Инспекции государственного  
жилищного надзора  
Республики Калмыкия  
от «30» августа 2022 г. № 124-п

## **ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ИНСПЕКЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Инспекции государственного жилищного надзора Республики Калмыкия (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений в Инспекции государственного жилищного надзора Республики Калмыкия (далее – Инспекция).

1.2. Установленные Порядком требования к рассмотрению обращений граждан распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами Инспекции, обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Настоящий Порядок определяет порядок взаимодействия Инспекции с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Калмыкия, органами исполнительной власти Республики Калмыкия и органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия при организации рассмотрения обращений граждан.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

Федеральный закон «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» от 31.07.2020 № 248-ФЗ;

Степное Уложение (Конституция) Республики Калмыкия от 05.04.1994;

Закон Республики Калмыкия от 26.03.2019 № 32-VI-3 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Калмыкия»;

Постановление Правительства Республики Калмыкия от 02.10.2017 № 345 «Об утверждении Положения об Инспекции государственного жилищного надзора Республики Калмыкия»;

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты или перенаправление обращения в другой государственный орган либо соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.5 Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

1.5.1. 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;

1.5.2 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;

1.5.3. 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;

1.5.4 Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.5.5 Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Инспекции.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение Инспекции:

Почтовый адрес: 358000, Республика Калмыкия, г.Элиста, ул. В.И. Дармаева, 21

Режим работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья, нерабочих и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00, накануне нерабочих праздничных дней с 09.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.00)).

Телефон по вопросам приема и регистрации поступающей корреспонденции и устных обращений: 8 (87422) 3-23-42.

Телефон приемной Начальника Инспекции: 8 (87422) 3-23-42.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8 (87422) 3-38-79.

Адрес электронной почты: [gjn@rk08.ru](mailto:gjn@rk08.ru)

Официальный сайт Инспекции расположен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://gjn.kalmregion.ru>

Официальная страница Инспекции расположена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале исполнительных органов государственной власти Республики Калмыкия по адресу: <http://www.kalmregion.ru/> в подразделе Органы исполнительной власти Республики Калмыкия.

## 2.2. Информирование заявителей

2.2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Инспекции осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы Инспекции; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты Инспекции; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

### 2.2.2. Информирование граждан осуществляется при:

- непосредственном обращении в Инспекцию заявителя: лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью;
- размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Инспекции, в том числе с (использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресах электронной

почты, режиме работы Инспекции (приложение N 1), на официальном сайте Инспекции.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения Инспекции, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в Инспекции размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и республиканских законов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, условия доступа граждан к информации о деятельности Инспекции; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Инспекции; график приема граждан должностными лицами Инспекции.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле Инспекции.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

2.3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным способом или с использованием оргтехники и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего должностного лица;

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

- почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

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

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен в письменной форме;

- суть предложения, заявления или жалобы.

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

2.4. Порядок получения консультаций (сведений) о рассмотрении обращений

2.4.1. Гражданин, с учетом графика (режима) работы Инспекции, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения (входящий номер и дата регистрации его обращения, ответственный исполнитель за рассмотрение обращения, сведения о продлении срока рассмотрения обращения, исходящий номер ответа на обращение) при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

2.4.2. Консультации (сведения) по вопросам рассмотрения обращений предоставляются работниками отдела организационной и кадровой работы.

2.4.3. Консультации предоставляются по вопросам:

- адреса места нахождения Инспекции, должности, фамилии, имени, отчества Начальника;

- требований к оформлению письменного обращения;

- требования к приложениям письменного обращения, если таковые имеются;

- места и графиков личного приема должностными лицами Инспекции для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений.

2.4.4. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

2.4.5. Консультации предоставляются только по вопросам, указанным в п. 2.4.1 и п. 2.4.3 настоящего Порядка, как при личном обращении, так по почте и по телефону.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.5.1. Обращения, поступившие в Инспекцию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Инспекции до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Начальник Инспекции, его заместитель, начальники

структурных подразделений, давшее поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней.

В случае принятия Начальником, заместителем Начальника, начальником структурного подразделения, либо лицом замещающим, решения о продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление за подписью Начальника, заместителя Начальника, начальника структурного подразделения, либо лица, исполняющего в соответствии с должностным регламентом обязанности. При этом в уведомлении указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель представляет Начальнику, заместителю Начальника, начальнику структурного подразделения, либо лицу замещающему, давшее поручение по рассмотрению обращения, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока не менее чем за 3 дня до истечения срока исполнения.

2.5.3. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, срок подготовки и предоставления исполнителем информации, документов и материалов не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.5.4. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то не позднее 10 дней на него направляется ответ с кратким изложением принятого ранее решения, с приложением копии предыдущего ответа.

В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

2.5.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.5.6. Исполнитель несет ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.5.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют должностные лица Инспекции, согласно их должностным регламентам.

### **3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме**

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в Инспекцию письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. После вскрытия поступившего в Инспекцию конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется соответствующий акт (приложения № 2, 3). Также составляется акт на обращение (приложение № 4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

3.1.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в журнале входящей корреспонденции.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела организационной и кадровой работы Инспекции.

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.8. Письменные обращения на имя Начальника Инспекции и его заместителя, доставленные в Инспекцию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами отдела организационной и кадровой работы Инспекции. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в Инспекцию с указанием даты поступления, контактного телефона.

### 3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в Инспекцию обращения подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение 3 дней с даты их поступления в Инспекцию.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте ставится штамп, в котором указываются наименование организации, регистрационный входящий номер и дата.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В журнал входящей корреспонденции вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;



- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);
- его электронный или почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);
- указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.);
- дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть.

После определения руководством Инспекции лиц, ответственных за рассмотрение обращения, срока и порядка разрешения вопроса, данная информация вносится в журнал входящей корреспонденции специалистами отдела организационной и кадровой работы Инспекции.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений подписанных двумя или более авторами) в журнал входящей корреспонденции вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В журнал входящей корреспонденции проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступали («коллектив ОАО «Визи», «коллектив СОШ»).

3.2.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и свой адрес, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал входящей корреспонденции вносится запись «без подписи».

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

### 3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация в Инспекции обращения в журнал входящей корреспонденции.

3.3.2. Все зарегистрированные обращения в день регистрации передаются по принадлежности Начальнику, заместителю Начальника, начальникам структурных подразделений, либо лицу замещающему, для принятия решения о ходе рассмотрения, определения непосредственных исполнителей, срока и порядка разрешения вопросов обращения.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Поручение Начальника, заместителя Начальника, начальника структурного подразделения, либо лица замещающее, должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись должностного лица, выдавшего поручение. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, и срок исполнения поручения.

3.3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенций нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, поступившее в Инспекцию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальное управление по вопросам миграции МВД России и главе республики с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона.

3.3.6. Уведомления о переадресации обращений подписываются Начальником, заместителем Начальника, начальниками структурных подразделений, либо лицом замещающим.

3.3.7. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашиваются в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным 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 разъясненными его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.9. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения, сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.10. В случае, если, текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно ее подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо, являющееся непосредственным исполнителем, при рассмотрении обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости в установленном законодательством порядке, для уточнения доводов или сути обращения встречается с заявителем, либо запрашивает у него дополнительную информацию по телефону или письменно, создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя);

в случае необходимости в установленном законодательством порядке 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.

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения); анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу,

поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.6. Обращения с просьбами о личном приеме Начальника, заместителя Начальника, начальниками структурных Подразделений Инспекции рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема должностными лицами Инспекций, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.7. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой, проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Начальник (заместитель Начальника) Инспекции на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Инспекцию или одному и тому же должностному лицу Инспекции. Сообщение о прекращении переписки в течение тридцати дней со дня регистрации обращения направляется автору за подписью Начальника (заместителя Начальника) Инспекции.

3.4.9. В случае поступления в Инспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

3.6.8. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, которое подписывает должностным лицом Инспекции, осуществлявшим прием, и передается исполнителю. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя

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.

3.6.9. К личным приемам Начальника (заместителя Начальника) Инспекции при необходимости, уполномоченные специалисты готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, передают для предварительного ознакомления, приглашают для непосредственного участия в приемах руководителей структурных подразделений Инспекции.

3.6.10. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.6.13. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.6.14. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.6.15. Время от оформления карточки, личного приема до направления ее на исполнение - не более суток.

3.6.16. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости корреспонденция, полученная, во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.17. Сроки исполнения поручения по разрешению вопросов обращения - от одного до тридцати дней.

3.6.18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием, может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.6.19. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом Инспекции, осуществляющим прием решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

3.6.20. Обращения, поступившие при проведении руководством Инспекции «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством, интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

### 3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» и снятия с контроля.

3.7.2. Рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, оформляются обложкой и комплектуются в отдельный материал, в следующей последовательности:

- обложка дела;
- служебная записка о результатах рассмотрения обращения;
- копия информации о результатах рассмотрения обращения (если имеется);
- копия ответа автору, а также копии промежуточных ответов автору, копии служебной переписки по рассмотрению вопросов, поставленных в обращении, служебные записки о продлении срока рассмотрения обращения, продлении срока дополнительного контроля (если имеются);
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, а также приложения, конверт, акты (если имеются).

3.7.3. Оформленные должным образом материалы рассмотрения обращений формируются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты списания «в дело» в пределах текущего года. По окончании делопроизводственного года, после переплета или подшивки дела передаются на хранение в архив Инспекции.

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

## **4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

### 4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан

4.1.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.2. Решение о постановке обращения на контроль в Инспекции принимается Начальником, заместителем Начальника, начальниками структурных подразделений.

4.1.3. Контроль за своевременным и правомерным рассмотрением обращений граждан, исполнением поручений по их рассмотрению осуществляется уполномоченными должностными лицами и включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- контроль по формам автоматизированной системы;

- снятие обращений с контроля.

4.1.4. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Инспекцию, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, администрации Главы Республики Калмыкия, Правительства Республики Калмыкия, депутатов Народного Хурала, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение.

4.1.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, последовательностью действий определенных процедурой исполнения Порядка (приложение № 7), и принятием решений непосредственными исполнителями в структурных подразделениях Инспекции, осуществляет начальник структурного подразделения Инспекции.

4.1.6. Текущий контроль за совершением последовательности действий, установленных Порядком, и принятием решений уполномоченными должностными лицами Инспекции осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения уполномоченными должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, положений Порядка.

4.2. Снятие обращений граждан с контроля

4.2.1. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

4.2.2. Решение о снятии обращения с контроля принимает Начальник, заместитель Начальника, начальники структурных подразделений, либо лицо замещающее, давшие поручение по рассмотрению обращения и поставившие его на контроль на основании информации о результатах рассмотрения обращения непосредственного исполнителя.

4.2.3. Обращения, поступившие из администрации Главы Республики Калмыкия, ответы на которые оформляются за подписью Руководителя администрации Главы Республики Калмыкия или его заместителей, давших поручения по рассмотрению, снимаются с контроля после подписи ответов руководством Инспекции.

4.2.4. Начальник, заместитель Начальника, начальник структурного подразделения, либо лицо замещающее, вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

4.2.5. В случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений либо выявления нарушений в ходе текущего установления достоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение комиссионно, с выездом на место, участием заявителя.

## **5. Направление ответов на обращения и запросы**

5.1. Ответ на обращение дается с учетом требований федерального законодательства и права заявителя на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

5.2. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

5.3. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

На первичное обращение готовит ответ и подписывает начальник структурного подразделения, а повторные обращения – заместитель начальника Инспекции.

Ответы на обращения и жалобы на решения, принятые начальниками структурных подразделений направляются за подписью заместителя начальника Инспекции, соответственно ответы на обращения и жалобы на решения, принятые заместителем начальника Инспекции направляются за подписью начальника Инспекции.

5.4. Ответы членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации на обращения, а также на письма, препровождающие обращения граждан, организаций и предприятий и содержащие просьбу проинформировать о результатах их рассмотрения, направляются за подписью Начальника Инспекции, заместителя Начальника.

5.5. В случае направления обращения, разрешение которого взято на контроль Главой Республики Калмыкия, Правительством Республики Калмыкия, для рассмотрения в Инспекцию ответ заявителю подписывается Начальником Инспекции, или лицом, его замещающим.

## **6. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений**

6.1. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за ненадлежащее обеспечение сохранности находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Ответственность закрепляется в должностных регламентах.



6.1.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

6.1.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его должностному лицу. При передаче составляется акт, который визируется руководителем структурного подразделения либо заместителем Начальника Инспекции.

6.1.3. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту начальнику структурного подразделения либо заместителю Начальника Инспекции.

## **7. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

7.1. Гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц Инспекции в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц структурных подразделений Инспекции, осуществленные в ходе исполнения Порядка, принятые решения по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

7.2.1. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: должностных лиц структурного подразделения Инспекции - начальнику структурного подразделения Инспекции;

начальников структурных подразделений - заместителю Начальника Инспекции;

заместителя Начальника Инспекции - Начальнику Инспекции;

Начальника Инспекции - заместителю председателя Правительства Республики Калмыкия, осуществляющего непосредственную координацию и контроль за деятельностью Инспекции.

7.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица Инспекции признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе рассмотрения обращения.

7.4. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в Инспекцию предложения, рекомендации по совершенствованию

качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

**ПОЧТОВЫЙ АДРЕС, АДРЕСА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, АДРЕС  
ПОРТАЛА ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ В  
ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ  
"ИНТЕРНЕТ", СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ, ТЕЛЕФОН (ФАКС), РЕЖИМ  
РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЖИЛИЩНОЙ ИНСПЕКЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ**

Почтовый адрес: 358000 Республика Калмыкия г.Элиста ул. В.И. Дармаева,  
21

Режим работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья, нерабочих и  
праздничных дней, с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00, накануне нерабочих  
праздничных дней с 09.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.00).

Телефон по вопросам приема и регистрации поступающей корреспонденции  
и устных обращений: 8 (87422) 3-23-42.

Телефон приемной Начальника Инспекции: 8 (87422) 3-23-42.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:  
8 (87422) 3-38-79.

Адрес электронной почты: [gjn@rk08.ru](mailto:gjn@rk08.ru)

Официальный сайт Инспекции расположен в информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://gjn.kalmregion.ru>

АКТ N \_\_\_\_\_

ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С  
УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ  
от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ в Инспекцию  
государственного жилищного надзора Республики Калмыкия  
поступила \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_ от гражданина  
\_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного  
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи

**АКТ N \_\_**

**О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА В  
ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С  
ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

от " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ в Инспекцию государственного  
жилищного надзора Республики Калмыкия  
поступила \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_ от гражданина

\_\_\_\_\_ ,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,  
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

АКТ N \_\_\_\_

О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ  
С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ в Инспекцию государственного  
жилищного надзора Республики Калмыкия  
поступила \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а  
именно \_\_\_\_\_

Подписи:

Приложение N 5  
к Порядку  
работы с обращениями граждан

Начальнику Инспекции  
государственного жилищного  
надзора Республики Калмыкия

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

### О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_  
по вопросу \_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

(должность) \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

(подпись)



**Блок-схема процедуры исполнения порядка работы с обращениями граждан,  
поступившими в Инспекцию государственного жилищного надзора  
Республики Калмыкия**

