



**ИНСПЕКЦИЯ ПО КОНТРОЛЮ
В ОБЛАСТИ ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

(Градостроительная инспекция Алтайского края)

П Р И К А З

15.07.2024

№ 14

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в инспекции по контролю в области градостроительной деятельности Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в инспекции по контролю в области градостроительной деятельности Алтайского края.

2. Настоящий приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Руководитель инспекции,
главный архитектор Алтайского края

В.Д. Четошников

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом инспекции по контролю
в области градостроительной
деятельности Алтайского края
от 15.07.2024 № 14

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в инспекции по контролю в области
градостроительной деятельности Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в инспекции по контролю в области градостроительной деятельности Алтайского края (далее – Порядок) разработан в целях своевременного и надлежащего рассмотрения обращений граждан, контроля за соблюдением порядка, сроков рассмотрения таких обращений и устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в инспекцию по контролю в области градостроительной деятельности Алтайского края (далее – Инспекция) или на имя должностных лиц Инспекции в письменной форме или в форме электронного документа, поступивших в Инспекцию.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Направление обращения, требования к обращению

2.1. Обращения граждан в письменной форме, адресатами которых является Инспекция, должностные лица Инспекции, направляются на почтовый адрес: просп. Калинина, д. 6а, г. Барнаул, 656002.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://ingrado.alregn.ru/internet-reception/>), на электронную почту Инспекции dok60@ingrado.alregn.ru, а также через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

2.2. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать:

- 1) наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица либо его должность;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы;
- 5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прикладывает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) адрес электронной почты либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 3) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

2.4. 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, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Регистрация и рассмотрение обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

3.1. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Инспекцию обращений граждан осуществляет главный специалист (делопроизводитель) общего отдела Инспекции в соответствии с должностным регламентом (далее – ответственное лицо).

Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение

3 дней с момента поступления в Инспекцию.

В случае поступления обращения гражданина в Инспекцию после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

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

3.3. После регистрации обращения ответственное лицо передает его на рассмотрение руководителю Инспекции.

После чего обращение с резолюцией руководителя Инспекции направляется начальникам отделов Инспекции в соответствии с распределением должностных обязанностей, которые в свою очередь определяют должностных лиц отделов, осуществляющих рассмотрение обращения по существу (далее – исполнитель).

Начальники отделов принимают решение о направлении обращений, содержащих вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Инспекции, в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.14 настоящего Порядка.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2, 5 пункта 3.14 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется исполнителем в течение 5 дней со дня его регистрации в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Алтайскому краю и Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 5 пункта 3.14 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать

соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

3.7. Обращения граждан, поступившие в Инспекцию, должностным лицам Инспекции, подлежат обязательному рассмотрению.

3.8. Обращения граждан, поступившие в Инспекцию и относящиеся к компетенции Инспекции, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.9. Должностные лица 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, подведомственных организациях 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 на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.14, 3.15 настоящего Порядка;

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

3.10. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Инспекции вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

3.11. Инспекция при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.12. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Инспекции, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

3.13. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

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

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе;

2) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. При этом гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос 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;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Инспекции вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Инспекцию. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в Инспекцию поступило письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину,

направившему обращение, в течение 7 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.

3.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.16. Ответ на обращение, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в письменной форме. По просьбе заявителя, изложенной в обращении, ответ направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение в электронной форме может быть подписан электронной цифровой подписью.

Кроме того, на поступившее в Инспекцию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.17. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы, уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также принятие иных решений в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.18. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Инспекцию и находящихся в ее компетенции, осуществляется ответственным лицом.

4. Личный прием граждан

4.1. Организация личного приема граждан руководителем Инспекции, заместителями руководителя Инспекции в Инспекции включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан руководителем Инспекции, заместителями руководителя Инспекции;

- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

4.2. Предварительная запись на личный прием к руководителю Инспекции осуществляется по телефону 8 (3852) 20-60-61 либо по адресу: просп. Калинина, д. 6а, г. Барнаул в соответствии с режимом работы Инспекции.

Гражданину ответственным лицом разъясняется порядок проведения личного приема и предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.3. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

4.4. Регистрация граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

4.5. В случае невозможности проведения личного приема граждан руководителем Инспекции, заместителем руководителя Инспекции в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной ответственное лицо предупреждает граждан до дня проведения личного приема о переносе проведения личного приема на более поздний срок (но не более чем на 10 дней).

4.6. В день проведения личного приема граждан ответственное лицо заполняет карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в Единую систему электронного документооборота (далее – «ЕСЭД»).

4.7. Руководителем Инспекции, заместителями руководителя Инспекции одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

4.8. 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 регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях руководителем Инспекции, заместителем руководителя Инспекции даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в карточке личного приема в ходе проведения личного приема.

4.9. Карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД (при необходимости).

4.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

4.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

5. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в архив.

5.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

2) резолюция должностного лица Инспекции;

3) оригинал запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в другие государственные органы, органы местного самоуправления (при наличии) и ответ на него;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение согласно пункту 3.10 настоящего Порядка;

4) оригинал ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве в соответствии с утвержденной номенклатурой Инспекции. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.