СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО И СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

05.07.2021 № 20-спр

Иркутск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области

В соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», руководствуясь Положением о службе государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 1 марта 2021 года № 124-пп, статьей 21 Устава Иркутской области:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области.

2. Признать утратившим силу приказ службы государственного жилищного надзора Иркутской области от 12 марта 2021 года № 5-спр «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного жилищного надзора Иркутской области».

3. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в службу государственного строительного надзора Иркутской области»;

4. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 11 ноября 2015 года № 018-спр «О внесении изменений в положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в службу государственного строительного надзора Иркутской области, утвержденное приказом службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр»;

5. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 28 января 2016 года № 002-спр «О внесении изменений в положение о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступающих в службу государственного строительного надзора Иркутской области, утвержденное приказом службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр»;

6. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 11 мая 2016 года № 013-спр «О внесении изменений в положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в службу государственного строительного надзора Иркутской области, утвержденное приказом службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр»;

7. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 14 сентября 2017 года № 017-спр «О внесении изменений в положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в службу государственного строительного надзора Иркутской области, утвержденное приказом службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр»;

8. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 26 октября 2017 года № 021-спр «О внесении изменений в положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в службу государственного строительного надзора Иркутской области, утвержденное приказом службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр»;

9. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 5 февраля 2018 года № 72-4-спр «О внесении изменений в положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в службу государственного строительного надзора Иркутской области, утвержденное приказом службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр»;

10. Признать утратившим силу приказ службы государственного строительного надзора Иркутской области от 22 марта 2021 года № 72-1-спр «О внесении изменений в приказом службы государственного строительного надзора Иркутской области от 12 августа 2015 года № 015-спр».

11. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

12. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Временно замещающий должность
руководителя службы В.А. Десятов

Утверждено
приказом службы государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области
от «05» 07 2021 № 20-спр

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СЛУЖБЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО И СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», Положением о службе государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 1 марта 2021 года № 124-пп.

2. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения предложений, заявлений или жалоб граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами или федеральными законами, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения, граждане), поступающих в службу государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области (далее - Служба) в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений, поступающих в ходе личного приема граждан.

3. Организация рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Порядком, контроль за соблюдением требований законодательства при рассмотрении обращений и контроль исполнения поручений, данных в рамках рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями осуществляются руководителем Службы и заместителями руководителя Службы в отношении подчиненных структурных подразделений Службы.

4. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений несут руководитель Службы и заместители руководителя Службы в отношении подчиненных структурных подразделений

Службы.

5. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращений, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений, принятия по ним предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут сотрудники Службы, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители структурных подразделений Службы, а также должностные лица, подписавшие ответ на обращение.

6. Для целей настоящего Положения применяются следующие основные термины:

1) обращение гражданина - 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;

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;

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;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

II. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАСМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

7. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения,

составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В СЛУЖБУ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО И СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

8. Обращения, поступившие в Службу, принимаются к рассмотрению:

1) в письменной форме:

- через организацию почтовой связи по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1А;
- через почтовый ящик приема обращений, расположенный на входе в здание по адресу: 664007, г. Иркутск, ул. Поленова, 18А, или через сотрудника отдела контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы по следующему режиму рабочих дней:

с понедельника по четверг с 08 часов 30 минут до 12 часов 30 минут и с 13 часов 15 минут до 17 часов 30 минут;

пятница с 08 часов 30 минут до 12 часов 30 минут и с 13 часов 15 минут до 16 часов 15 минут;

2) в форме электронного документа через единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации: https://esia.gosuslugi.ru;

3) в устной форме в ходе личного приема руководителя Службы или должностных лиц, уполномоченных проводить личный прием граждан.

9. Рассмотрение обращений включает в себя следующие этапы:

1) прием и первичную обработку обращений;

2) регистрацию и учет обращений;

3) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;

4) рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;

5) подготовку ответов на обращения;

6) контроль за полнотой, объективностью и всесторонним рассмотрением обращений, принятием по ним предусмотренных законодательством мер

по восстановлению и защите прав граждан;

7) контроль за своевременным рассмотрением обращений;

8) хранение обращений и материалов по их рассмотрению.

10. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в отделе контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона № 59-ФЗ;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, подлежащих рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

3) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет к компетенции какого должностного лица и структурного подразделения Службы относится решение каждого из изложенных в обращении вопросов;

4) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее - СЭДД), устанавливает контрольный срок его рассмотрения, распечатывает, если обращение поступило в электронной форме, и передает его руководителю Службы или заместителю руководителя Службы, уполномоченным давать по нему поручения подчиненным структурным подразделениям Службы, и на основании поручения руководителя Службы или уполномоченного заместителя руководителя Службы передает обращение на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или должностному лицу Службы в письменной и электронной форме с использованием СЭДД.

11. При поступлении письменных обращений проверяется правильность наименования адресата и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

12. В случае обнаружения повреждений почтовых отправлений (отсутствия вложений документов, приложений к документам в почтовом отправлении) сотрудник отдела контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы, принявший и (или) производивший вскрытие почтового отправления, совместно с начальником и иными сотрудниками отдела составляют акт об обнаружении повреждений почтовых отправлений (отсутствии вложений документов, приложений к документам в почтовом отправлении) по форме согласно приложению к настоящему Положению. При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению. Акт об обнаружении повреждений почтовых отправлений (отсутствии вложений документов, приложений к документам в почтовом отправлении) подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Почтовый конверт хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения. На первом листе обращения проставляется регистрационный номер и дата регистрации.

13. Поступившее в Службу, но не адресованное Службе и её должностным лицам обращение считается ошибочно направленным. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и течении трех рабочих дней с даты поступления возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Ошибочно направленное электронное обращение остается без регистрации и рассмотрения.

14. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, подлежат перенаправлению в семидневный срок со дня их регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом автора обращения в письменной или электронной форме.

15. Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Иркутской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Иркутской области) с уведомлением об этом автора обращения в письменной или электронной форме.

16. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течении срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

17. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

18. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

19. В случае поступления обращения по вопросам, относящимся к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, его копия направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, но не позднее семи календарных дней

со дня регистрации обращения.

20. В случае 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, руководитель Службы или уполномоченный заместитель руководителя Службы 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, в срок, установленный частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

21. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией не позднее семи календарных дней со дня регистрации обращения.

22. 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 в течение срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

23. Обращения, не входящие в компетенцию Службы, после их направления в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не снимаются с контроля, отделом контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы, за исключением случая, предусмотренного частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, когда при направлении обращения по компетенции были запрошены документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

25. Обращение, подлежащее рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

26. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Службы либо иное уполномоченное должностное лицо Службы

вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Дальнейшее продление срока не допускается.

27. По каждому обращению руководитель Службы или уполномоченный заместитель руководителя Службы определяет структурное подразделение Службы или должностное лицо Службы в качестве исполнителя или соисполнителя, ответственных за подготовку ответа на обращение (запрос), путем выдачи поручения, оформленного в виде соответствующей резолюции на самом обращении и проставлением соответствующей отметки в СЭДД.

28. На основании поручения руководителя Службы или уполномоченного заместителя руководителя Службы руководитель структурного подразделения Службы при получении обращения определяет из числа сотрудников подчиненного структурного подразделения Службы ответственного исполнителя или соисполнителя, о чем в СЭДД проставляет соответствующую отметку, передает ему на исполнение поступившее обращение и обеспечивает контроль за подготовкой ответа в контрольные сроки, установленные отделом контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы. Ответственный исполнитель определяется не позднее двух рабочих дней со дня поступления обращения.

Ошибочно поступившие обращения возвращаются в отдел контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы в течение двух рабочих дней с даты их получения для изменения основного исполнителя. Право изменения основного исполнителя имеет должностное лицо, выдавшее поручение, или иное уполномоченное на это должностное лицо.

По истечении указанного срока основной исполнитель не может быть изменен, а обращение подлежит исполнению основным исполнителем, определенным при регистрации обращения.

29. Обращения, содержащие жалобу на действия (бездействия) должностных лиц Службы, рассматриваются руководителем Службы.

30. Ответ на обращение, подготавливается ответственным исполнителем структурного подразделения Службы, в компетенцию которого относятся вопросы, содержащиеся в обращении, и подписывается соответствующим уполномоченным должностным лицом Службы.

31. Для уточнения сведений, содержащихся в обращении, исполнитель вправе в установленном порядке направить автору обращения соответствующий запрос, при необходимости должностное лицо может осуществить выезд на место.

32. Ответ на обращение, по которому уполномоченным должностным лицом Службы определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного отделом контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы.

33. В случае непредоставления соисполнителем информации по обращению ответственному исполнителю в срок, установленный пунктом 32 настоящего

Положения, ответственный исполнитель может обратиться к руководителю Службы с просьбой о назначении ответственным исполнителем соисполнителя, который не предоставил информацию в установленный срок.

34. При подготовке ответа ответственный исполнитель и соисполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение. Также ответственный исполнитель и соисполнители обеспечивают принятие по обращению предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствие содержания подготавливаемого ответа требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения.

35. При уходе в отпуск, отъезде в командировку, увольнении ответственный исполнитель и соисполнители обязаны передать имеющиеся у них на исполнении письменные обращения непосредственному руководителю структурного подразделения, который обязан незамедлительно назначить нового ответственного исполнителя или соисполнителя, либо иным образом обеспечить рассмотрение обращения в срок.

36. На время проведения проверки обращение с контроля не снимается и считается неисполненным.

37. Проект ответа на обращение подлежит согласованию непосредственными руководителями ответственного исполнителя и соисполнителей, а в случае, если ответ подлежит подписанию руководителем Службы, то и заместителями руководителя Службы, курирующими структурные подразделения Службы, обеспечивавшими подготовку ответа.

38. Ответ на обращение ответственный исполнитель обязан подготовить и предоставить на согласование не менее чем за три рабочих дня, а на подписание уполномоченному должностному лицу Службы не менее чем за 1 рабочий день до окончания контрольного срока рассмотрения обращения, установленного отделом контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы.

39. Подписанный ответ на обращение, направляется по системе СЭДД на регистрацию в отдел контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы до 17-00 часов. Ответы на обращения подлежат регистрации в день их поступления в отдел контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы.

40. Подписанный и зарегистрированный ответ на обращение ответственный исполнитель направляет в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Службу в течении одного рабочего дня с даты регистрации.

41. На поступившее в Службу обращение, которое затрагивает 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 Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

42. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Службы 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 поставленный вопрос, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

43. Контроль за сроками исполнения обращений осуществляет отдел контроля и информационного-аналитического обеспечения Службы.

44. Отдел контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы обеспечивает снятие с контроля обращения в соответствии с резолюцией руководителя Службы или заместителя руководителя Службы в соответствии с распределением обязанностей.

45. Отдел контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы ежеквартально предоставляет руководителю Службы справку-обзор об исполнительской дисциплине при работе с обращениями.

46. В случае утери документов, полученных исполнителем под роспись в отделе контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы и не возвращенных под роспись в отдел контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы, необходимых для снятия с контроля обращения граждан, исполнитель обязан предоставить руководителю Службы письменное объяснение.

47. За нарушение настоящего Положения и иных нормативных правовых актов в сфере рассмотрения обращений граждан государственные служащие могут привлекаться к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

48 Личный прием граждан в Службе проводится руководителем Службы и (или) должностным лицом, уполномоченным проводить личный прием граждан с учетом графика приема граждан. График приема граждан должностными лицами, уполномоченными проводить личный прием граждан, утверждается руководителем Службы. Замена должностных лиц, уполномоченных проводить личный прием граждан, заявленных в графике приема граждан, проводится по согласованию с руководителем Службы.

49. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается и поддерживается в актуальном состоянии на информационном стенде и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Службы.

50. При осуществлении записи гражданина на личный прием к руководителю Службы и (или) должностным лицом, уполномоченным проводить личный прием граждан с учетом графика приема граждан в случае если вопрос, который гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию Службы, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудником отдела контроля и информационно-аналитического обеспечения Службы:

предлагается гражданину направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняется гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного гражданином вопроса, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц, оказывается содействие в записи на личный прием к таким должностным лицам.

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

52. Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди. Право первоочередного приема имеют лица, обладающие таким правом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

53. На каждого автора обращения, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

2) содержание устного обращения;

3) содержание принятого решения;

4) дата и время личного приема;

5) отметка о принятии в ходе личного приема письменного обращения;

6) фамилия, инициалы уполномоченного лица, проводившего личный прием граждан.

54. 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.

55. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

57. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

58. Во время личного приема граждан с письменного согласия гражданина, допускается фиксация личного приема с использованием средств аудио-, видеозаписи, иных технических средств, о чем делается отметка в личной карточке приема.

59. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области

АКТ
ОБ ОБНАРУЖЕНИИ ПОВРЕЖДЕНИЙ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ (ОТСУТСТВИИ ВЛОЖЕНИЙ ДОКУМЕНТОВ, ПРИЛОЖЕНИЙ К ДОКУМЕНТАМ В ПОЧТОВОМ ОТПРАВЛЕНИИ)

«___»_____20___г. № _____

Составлен :
И.О.Фамилия, должность
И.О.Фамилия, должность

«___» _____ 20___ г. в службу государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области поступило письмо (бандероль, посылка) № (по штрих-коду) _____.

При поступлении почтового отправления установлено:

1. Целостность бумажного пакета (перевязанного, неперевязанного) не нарушена (нарушена полностью или частично, новое пакетирование произведено отделением связи).

2. Почтовое отправление (письмо, бандероль, посылка) на имя (в адрес) _____ от «___»_____20___ № _____ поступило без вложения _____
_____
_____
__.

(указать, какое вложение отсутствует)

Акт составлен в 2 экземплярах:
1 экземпляр - подшивается к обращению
2 экземпляр - направляется автору обращения

Личная подпись И.О.Фамилия
Личная подпись И.О.Фамилия