



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

15.03.2021

№ 41

О внесении изменений в приказ государственной жилищной инспекции  
Новосибирской области от 23.12.2019 № 200

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

Внести в приказ государственной жилищной инспекции Новосибирской области от 23.12.2019 № 200 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан:

1. Дополнить пунктом 50.1 следующего содержания:

«50.1. Подписание проекта ответа на обращение начальником инспекции, заместителем начальника инспекции, а также визирование проекта ответа на обращение руководителем структурного подразделения инспекции осуществляется не позднее чем в течение 1 рабочего дня, следующего за днем поступления им проекта ответа на обращение.».

2. Пункт 69 изложить в следующей редакции:

«69. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки».

3. Пункт 74 изложить в следующей редакции:

«74. Справочный телефон инспекции (8383) 303 44 69 работает с понедельника по четверг с 09.00 до 17.00, в пятницу с 09.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 13.48.

Телефон инспекции для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8 903 937 77 58 работает круглосуточно.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.»

4. Пункт 75 изложить в следующей редакции:

«75. Гражданин, обратившийся в инспекцию по справочному телефону, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;  
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники инспекции, обеспечивающие деятельность по приему обращений граждан посредством справочных телефонов инспекции, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

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

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

Обращение гражданина в устной форме, поступившее в инспекцию по справочному телефону (8383) 303 44 69 (далее - устное обращение), фиксируется в журнале учета устных обращений граждан (далее - журнал) (приложение к Инструкции) и в компьютерной базе данных.

Журнал ведется в электронной форме.

В случае, если принявший устное обращение специалист не может самостоятельно ответить на поставленные в таком обращении вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован им для ответа другому специалисту инспекции в соответствии с компетенцией.

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

5. В наименовании раздела «IX. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями» цифру «IX» заменить цифрой «VIII».

6. В наименовании раздела «X. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц инспекции» цифру «X» заменить цифрой «IX».

7. Дополнить приложением в следующей редакции:

«Приложение  
к Инструкции  
о порядке организации работы  
с обращениями граждан

ЖУРНАЛ  
учета устных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)	Содержание вопроса	Принятые меры	

».

Исполняющий обязанности  
начальника инспекции

В.В. Юнусов