



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 13.12.2024 № 7

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменения в постановление  
Государственной жилищной инспекции Ростовской области  
от 02.09.2016 № 3**

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан Государственная жилищная инспекция Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в постановление Государственной жилищной инспекции Ростовской области от 02.09.2016 № 3 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Государственной жилищной инспекции Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник  
Государственной жилищной  
инспекции Ростовской области

П.В. Асташев

Постановление вносит  
отдел делопроизводства и  
контрольно-аналитической работы

Приложение  
к постановлению  
Государственной жилищной  
инспекции Ростовской области  
от 13.12.2024 № 7

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению обращений граждан в Государственной  
жилищной инспекции Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Государственной жилищной инспекции Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в Государственной жилищной инспекции Ростовской области (далее - Госжилинспекция области) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Госжилинспекции области осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.08.2023 № 74 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 27.02.2012 № 125 «Об утверждении Положения о Государственной жилищной инспекции Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные Госжилинспекции области, начальнику Госжилинспекции области, заместителям начальника Госжилинспекции области, руководителям структурных подразделений Госжилинспекции области, а также поступившие в Госжилинспекцию области для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.4. Должностные лица и работники Госжилинспекции области несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Госжилинспекции области ее должностные лица:

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 муниципальных образований Ростовской области и у 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.10 раздела 3 настоящего

Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Госжилинспекцию области, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в Госжилинспекции области. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками отдела делопроизводства и контрольно-аналитической работы Госжилинспекции области (далее - КАО) изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.10 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.51 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и

не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Госжилинспекции области для доставки обращений в письменной форме является: 344022, г. Ростов-на-Дону, пр. Театральный, д. 85.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в Госжилинспекцию области либо через «Почтовый ящик для сбора обращений граждан», размещенный на 2 этаже здания Госжилинспекции области по адресу: 344022, г. Ростов-на-Дону, пр. Театральный, д. 85.

Выемка из «Почтового ящика для сбора обращений граждан» производится работником КАО ежедневно в 12:00 и 15:00.

2.2. График (режим) работы Госжилинспекции области:

понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;

пятница - 9.00 - 16.45;

предпраздничные дни - 9.00 - 17.00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13.00 - 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Госжилинспекцию области:

путем заполнения формы, размещенной в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ);

путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru) (далее - Электронная приемная);

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Госжилинспекцию области в форме электронного документа, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Госжилинспекции области, к рассмотрению не принимаются.

Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившая в Госжилинспекцию области через

Электронную приемную, направляется в день поступления в электронной форме ведущему специалисту (помощнику начальника Госжилинспекции области) (далее - помощник начальника Госжилинспекции области) по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело») для организации дальнейшего рассмотрения.

2.4. Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.5. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.6. Прием обращений в телефонном режиме в Госжилинспекции области не осуществляется.

Телефон для справок КАО: +7 (863) 210-22-50.

2.7. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Госжилинспекции области, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Госжилинспекции области в сети «Интернет»: <https://gzhi.donland.ru>.

2.8. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в помещении Госжилинспекции области, а также на официальном сайте Госжилинспекции области в сети «Интернет»: <https://gzhi.donland.ru>.

На информационном стенде в помещении Госжилинспекции области размещается следующая обязательная информация:

график (режим) работы Госжилинспекции области;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами Госжилинспекции области (информация о порядке, времени и месте личного приема);

почтовый адрес Госжилинспекции области;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

Оформление визуальной и текстовой вышеуказанной информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.9. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником КАО по телефону +7 (863) 210-22-50: о местонахождении и графике работы Госжилинспекции области; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Госжилинспекции области в сети

«Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.10. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации в Госжилинспекции области, если начальником Госжилинспекции области, его заместителями, начальником межрайонного или территориального отдела жилищного надзора и лицензионного контроля Госжилинспекции области (далее - начальник отдела), лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником Госжилинспекции области, его заместителем, начальником отдела

не более чем на тридцать дней, при этом гражданину исполнителем направляется соответствующее уведомление.

2.12. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.13. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцати дней.

2.14. В сроки, установленные пунктами 2.10 - 2.12 настоящего раздела, не входит время, необходимое для уведомления заявителя о принятом решении.

2.15. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан несут исполнители.

2.16. Лицами, уполномоченными на подписание ответов на обращения граждан, в Госжилинспекции области являются начальник Госжилинспекции области, заместители начальника Госжилинспекции области, начальники отделов.

2.17. На резолюцию начальнику Госжилинспекции области передаются: обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, от федеральных государственных органов, от Главного государственного жилищного инспектора Российской Федерации, из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, прокуратуры Ростовской области, иных государственных органов по вопросам несогласия с действиями (бездействием), решениями Госжилинспекции области, заместителей начальника Госжилинспекции области или содержащие поручение о личном рассмотрении обращения начальником Госжилинспекции области, поступившие от Губернатора Ростовской области и его заместителей (в том числе первых), поступившие от граждан, ранее обращавшихся в Госжилинспекцию области и не согласных с ответом за подписью заместителей начальника Госжилинспекции области;

запросы Совета Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан (далее - парламентский запрос); запросы сенаторов Российской Федерации по обращениям граждан, запросы депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан (далее - депутатский запрос), адресованные в Госжилинспекцию области, начальнику Госжилинспекции области;

запросы и обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской



области по обращениям граждан, адресованные в Госжилинспекцию области, начальнику Госжилинспекции области.

2.18. На резолюцию заместителю начальника Госжилинспекции области передаются обращения граждан (по курируемому вопросу):

поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, от федеральных государственных органов, от Главного государственного жилищного инспектора Российской Федерации, из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, прокуратуры Ростовской области, иных государственных органов и не содержащие несогласия с действиями (бездействием), решениями Госжилинспекции области, заместителей начальника Госжилинспекции области;

запросы сенаторов Российской Федерации по обращениям граждан, депутатские запросы, адресованные заместителю начальника Госжилинспекции области;

запросы и обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области по обращениям граждан, адресованные заместителю начальника Госжилинспекции области;

поступившие от граждан о несогласии с действиями (бездействием), решениями начальников отдела;

поступившие из городских и районных органов прокуратуры, Электронной приемной, ГИС ЖКХ.

2.19. На резолюцию начальникам отделов передаются обращения граждан, за исключением обращений граждан, указанных в пунктах 2.17, 2.18 настоящего раздела.

2.20. Обращения, направленные федеральными государственными органами в Госжилинспекцию области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные начальником, заместителем начальника Госжилинспекции области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Госжилинспекции области.

2.21. При поступлении в Госжилинспекцию области запроса от начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителем в обращении, в целях принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня его поступления.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращению граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;  
рассмотрение обращений;  
направление ответа на обращение;  
личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Госжилинспекцию области, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении обращения, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.7. В случае, если текст 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 течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Госжилинспекцию области или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности

рассмотрения очередного обращения принимается начальником Госжилинспекции области на основании предложения заместителя начальника Госжилинспекции области.

В случае, если обращение, поступившее в Госжилинспекцию области, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в другие исполнительные органы, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.9. В случае поступления в Госжилинспекцию области обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.51 настоящего раздела на официальном сайте Госжилинспекции области в «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Госжилинспекцию области или ее должностному лицу.

3.12. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.13. Обращения граждан в форме электронного документа, поступающие в Госжилинспекцию области через ГИС ЖКХ, Электронную приемную, распечатываются работниками КАО.

3.14. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками КАО.

При обращении непосредственно в Госжилинспекцию области граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа,

работником КАО осуществляется прием обращения в устной форме с внесением содержания устного обращения в карточку устного обращения согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

По просьбе гражданина работниками КАО на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию принявшего обращение работника Госжилинспекции области.

3.15. В случае, если поступившее из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области обращение направлено в Госжилинспекцию области не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня его получения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

3.16. Поступившие в приемную Госжилинспекции области обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в тот же день передаются помощником начальника Госжилинспекции области в КАО для их регистрации в системе «Дело».

3.17. Работники КАО обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.18. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу работник КАО ставит регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.19. Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.20. Работники КАО при регистрации обращения обязаны заполнить регистрационную карточку системы «Дело», в которой в обязательном порядке указываются:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, личный прием, иное);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);

форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники КАО.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.23. Поступившие в адрес должностных лиц Госжилинспекции области письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником начальника Госжилинспекции области в КАО для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.24. Если заявитель ранее обращался в Госжилинспекцию области и не удовлетворен принятым заместителем начальника Госжилинспекции области, начальником отдела решением по его обращению в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается вышестоящему должностному лицу (соответственно начальнику Госжилинспекции области или заместителю начальника Госжилинспекции области) для организации его рассмотрения.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.25. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

В случае, если при рассмотрении обращения в Госжилинспекции области возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное

обращение передается вышестоящему должностному лицу для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.26. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госжилинспекции области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в ГИС ЖКХ, Электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

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

3.28. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения за исключением случая, установленного пунктом 3.6 настоящего раздела настоящего Порядка.

3.29. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.30. Зарегистрированные в системе «Дело» обращения передаются работником КАО на резолюцию соответствующему уполномоченному лицу для определения должностного лица, ответственного за организацию рассмотрения обращения (далее - ответственное лицо), или непосредственного исполнителя по рассмотрению обращения (далее также - исполнитель), а также срока его рассмотрения.

3.31. Ответственным лицом, определяемым начальником Госжилинспекции области, может являться заместитель начальника Госжилинспекции области, руководитель структурного подразделения (начальник отдела или заведующий сектором).

Исполнителем, определяемым начальником Госжилинспекции области, может являться любое должностное лицо Госжилинспекции области.

3.32. Ответственным лицом, определяемым заместителем начальника Госжилинспекции области, может являться руководитель структурного подразделения (начальник отдела или заведующий сектором).

Исполнителем, определяемым заместителем начальника Госжилинспекции области, может являться любое должностное лицо курируемого структурного подразделения Госжилинспекции области.

3.33. Ответственное лицо, определенное начальником Госжилинспекции области или его заместителем, назначает исполнителя по рассмотрению обращения.

3.34. Обращения граждан с резолюцией начальника Госжилинспекции области передаются помощником начальника Госжилинспекции области в КАО для внесения ответственного лица и текста резолюции в регистрационную карточку системы «Дело».

3.35. Обращения граждан с резолюцией заместителя начальника Госжилинспекции области передаются им в КАО для внесения ответственного лица и текста резолюции в регистрационную карточку системы «Дело».

3.36. В случае если резолюцией начальника Госжилинспекции области, его заместителя, ответственного лица о рассмотрении обращения в соответствии с компетенцией указано несколько должностных лиц, подлинник обращения передается должностному лицу, указанному в соответствующей резолюции первым, остальным направляются копии обращения.

3.37. Исполнитель, указанный в резолюции первым, осуществляет контроль за своевременным исполнением поручения по рассмотрению обращения и является ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа (ответственный исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию для обобщения.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

При подготовке ответа за подписью начальника Госжилинспекции области соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.38. Обращение, поступившее в Госжилинспекцию области в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Порядком.

3.39. Не допускается передача обращения от одного ответственного лица другому, минуя КАО.

3.40. О передаче обращения от одного ответственного лица другому работником КАО делается отметка в системе «Дело» и обращение передается на рассмотрение другому ответственному лицу.

3.41. Должностные лица Госжилинспекции области, которым поручено рассмотрение обращения (ответственные лица и исполнители), обеспечивают

полное, всестороннее, своевременное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.42. При рассмотрении обращений, содержащих сведения о причинении или об угрозе причинения вреда охраняемым законом ценностям и подлежащих рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», исполнитель при необходимости и в случаях, установленных Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ:

принимает меры по установлению личности гражданина и полномочий представителя организации и их подтверждению, в том числе, путем направления заявителю уведомления об установлении личности заявителя или полномочий представителя заявителя по обращению (далее - уведомление);

запрашивает дополнительные сведения и материалы (в том числе в устной форме) у заявителя, органов государственной власти, органов местного самоуправления, средств массовой информации;

запрашивает у контролируемого лица пояснения в отношении указанных сведений.

При направлении данных запросов и уведомления их регистрация в КАО не требуется.

Данные запросы и уведомление, за исключением запросов и уведомлений, подлежащих направлению по почтовому адресу, указанному в обращении, исполнителем по которому выступают должностные лица территориальных отделов жилищного надзора и лицензионного контроля Госжилинспекции области, оформляются, подписываются и регистрируются исполнителем. Запросы и уведомления, подлежащие направлению по почтовому адресу, указанному в обращении, исполнителем по которому выступают должностные лица территориальных отделов жилищного надзора и лицензионного контроля Госжилинспекции области, оформляются, подписываются и регистрируются начальниками соответствующих отделов.

Отправка запросов и уведомления на адрес электронной почты, указанный заявителем, а также отправка запросов в адрес контролируемого лица осуществляются исполнителем.

Отправка заявителю запросов и уведомления по почтовому адресу, указанному в обращении, осуществляется работником КАО. При этом передача в КАО зарегистрированного запроса и (или) уведомления осуществляется исполнителем, начальником территориального отдела жилищного надзора и лицензионного контроля Госжилинспекции области в день их регистрации.

3.43. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит



решение поставленных в обращении вопросов.

3.44. В случае получения в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Госжилинспекции области обязаны в течение пятнадцати дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.45. Парламентские запросы рассматриваются Госжилинспекцией области в порядке и сроки, установленные федеральным законодательством.

3.46. Запрос сенатора Российской Федерации по обращению гражданина, депутатский запрос, поступившие в Госжилинспекцию области, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен указанный запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в Госжилинспекции области или в иной согласованный с сенатором Российской Федерации, депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направившим такой запрос, срок.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

При обращении в Госжилинспекцию области сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, должностные лица Госжилинспекции области безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее тридцати дней со дня получения обращения) дают ответ на это обращение и предоставляют запрашиваемые документы или сведения. При этом сведения, составляющие государственную тайну, предоставляются в порядке, установленном федеральным законом о государственной тайне.

Ответ на обращение сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.47. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Госжилинспекцию области по вопросам, входящим в компетенцию Госжилинспекции области и ее должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в Госжилинспекции области или в иной согласованный с депутатом Законодательного Собрания Ростовской области срок.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.48. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.49. Ответы на обращения, поступившие в Госжилинспекцию области в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются работниками КАО гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

3.50. Ответы на обращения, поступившие в Госжилинспекцию области в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются работниками КАО по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.51. Ответ на обращение, поступившее в Госжилинспекцию области, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают

интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Госжилинспекции области в сети «Интернет».

3.52. Ответ на обращение подписывается начальником Госжилинспекции области, его заместителями и начальниками отделов.

3.53. За подписью начальника Госжилинспекции области либо лица, временно исполняющего его обязанности, направляются ответы на обращения граждан, поступившие на резолюцию начальнику Госжилинспекции области согласно пункту 2.17 раздела 2 настоящего Порядка, уведомления о продлении сроков рассмотрения, о переадресации для рассмотрения в иные органы по компетенции указанных обращений граждан.

За подписью заместителя начальника Госжилинспекции области либо лица, временно исполняющего его обязанности, направляются ответы на обращения граждан, поступившие на резолюцию заместителю начальника Госжилинспекции области согласно пункту 2.18 раздела 2 настоящего Порядка, а также уведомления о продлении сроков рассмотрения, о переадресации для рассмотрения в иные органы по компетенции указанных обращений граждан.

За подписью начальника отдела направляются ответы на обращения граждан, поступившие на резолюцию начальнику отдела согласно пункту 2.19 раздела 2 настоящего Порядка, уведомления о продлении сроков рассмотрения, о переадресации указанных обращений граждан для рассмотрения в иные органы по компетенции, запросы, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, предусмотренные частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (в том числе по обращениям, указанным в пунктах 2.17, 2.18 раздела 2 настоящего Порядка).

3.54. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.55. В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, работником КАО составляется акт о получении подлинников документов (далее - акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству в Госжилинспекции области, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение тридцати дней со дня регистрации обращения в Госжилинспекции области возвращаются работниками КАО заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении.

Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в деле по обращению заявителя, которое хранится в КАО.

3.56. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ростовской области, Госжилинспекции области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

3.57. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка исполнитель не позднее чем за три дня готовит служебную записку на имя должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и проект уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения его обращения (промежуточный ответ). При этом в тексте промежуточного ответа заявителю должен быть указан срок окончательного разрешения вопроса.

3.58. Указанные в пункте 3.57 настоящего раздела документы представляются исполнителем на согласование ответственному лицу, которое проставляет свою подпись (визу) о согласовании, а затем начальнику Госжилинспекции области, его заместителю, начальнику отдела, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина, для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии оснований) и направлении промежуточного ответа заявителю или об отказе в таком продлении.

В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения и подписания соответствующего уведомления (промежуточного ответа) заявителю данное уведомление (промежуточный ответ) и служебная записка передаются в КАО ответственным лицом для изменения контрольных сроков рассмотрения обращения.

В этом случае работником КАО в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.59. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется ответственным лицом, определенным резолюцией начальника Госжилинспекции области, его заместителя или начальника отдела.

Работники КАО осуществляют информационное обеспечение помощника начальника Госжилинспекции области, заместителей начальника Госжилинспекции области о сроках исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, а также осуществляют учет, систематизацию и анализ обращений граждан с использованием системы «Дело».

3.60. После завершения рассмотрения обращения подготовленный исполнителем в 2-х экземплярах (при необходимости в большем количестве)

проект ответа, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются исполнителем на подпись должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения (начальнику Госжилинспекции области, его заместителю или начальнику отдела).

При этом один экземпляр:

проекта ответа, подлежащего передаче на подпись начальнику Госжилинспекции области, в обязательном порядке согласуется исполнителем с заведующим сектором (при наличии такого структурного подразделения в отделе) и начальником отдела, а также с курирующим заместителем начальника Госжилинспекции области (за исключением структурных подразделений, подчиненных непосредственно начальнику Госжилинспекции области);

проекта ответа, подлежащего передаче на подпись заместителю начальника Госжилинспекции области, в обязательном порядке согласуется исполнителем с начальником отдела или заведующим сектором (в случае, если сектор является обособленным структурным подразделением, не входящим в состав отдела);

проекта ответа, подлежащего передаче на подпись начальнику отдела согласовывается исполнителем с заведующим сектором (при наличии такого структурного подразделения в отделе).

Согласование проекта ответа на обращение оформляется проставлением подписи соответствующего должностного лица с ее расшифровкой (указывается фамилия и инициалы) рядом с подписью исполнителя.

3.61. Экземпляр подписанного ответа на обращение, содержащий отметки о его согласовании, хранится в материалах дела по рассмотренному обращению.

3.62. Итоговое оформление материалов дела по рассмотренному обращению для его архивного хранения осуществляет исполнитель в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Госжилинспекции области.

3.63. К материалам дела по обращению гражданина в обязательном порядке должны быть приобщены все документы, полученные при его рассмотрении, послужившие основанием для принятия определенного решения по обращению (материалы проверок по обращению, в том числе ранее проведенных (или их копии): решение о проведении проверки, акт проверки, предписание об устранении нарушений, протокол об административном правонарушении; материалы по проверке исполнения ранее выданного предписания и иные документы).

3.64. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.65. Обращения граждан, поступившие в Госжилинспекцию области из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области - тридцать дней со дня регистрации обращения в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

При этом проект ответа на обращение направляется на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области не позднее, чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.2. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.3. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль», рассматриваются в течении четырнадцати дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области.

4.4. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

4.5. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.6. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4.7. Копия ответа на обращение гражданина, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, и находящееся на контроле в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства

Ростовской области и (или) в контрольном управлении при Губернаторе Ростовской области, направляется КАО в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области по системе «Дело».

#### 5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. По вопросам, полученным Госжилинспекцией области из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, поступившим в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» и не содержащим информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного номера телефона, ответственным исполнителем Госжилинспекции области осуществляется подготовка необходимой информации по существу вопроса и ее направление в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.2. Ответственный исполнитель Госжилинспекции области, которому поручено рассмотрение обращения, поступившего в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.3. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.4. В ответе на обращение заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.5. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.6. После подготовки ответа ответственный исполнитель Госжилинспекции области, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.7. Ответ на обращение подписывается первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, начальником Госжилинспекции области.

5.8. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».



## 6. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

### 6.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

6.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Госжилинспекции области.

6.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению, для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

6.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

6.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся КАО на дополнительный контроль.

6.7. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

6.8. После подготовки ответа исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

6.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

6.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются начальником Госжилинспекции области.

6.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Госжилинспекции области в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

## 7. Личный прием граждан в Госжилинспекции области

7.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Госжилинспекции области, заместителями начальника Госжилинспекции области по вопросам, отнесенным к их компетенции, а также начальниками отделов по вопросам о ходе рассмотрения направленного гражданином в Госжилинспекцию области обращения, а также временно замещающими их лицами.

7.2. Личный прием граждан проводится в помещении Госжилинспекции области по месту ее нахождения по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр. Театральный, 85, 2 этаж.

Личный прием граждан начальником Госжилинспекции области может также проводиться в иных помещениях.

По согласованию с заявителем личный прием может быть проведен должностным лицом Госжилинспекции области в режиме видео-конференц-связи в здании администрации органа местного самоуправления муниципального образования в Ростовской области.

7.3. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиками личного приема должностных лиц, указанных в пункте 6.1 настоящего раздела.

7.4. График личного приема граждан должностными лицами Госжилинспекции области ежемесячно утверждается начальником Госжилинспекции области и размещается на официальном сайте Госжилинспекции области в сети «Интернет» <https://gzhi.donland.ru> в подразделе «Личный прием» раздела «Гражданам», а также на информационном стенде в холле помещения Госжилинспекции области по месту ее нахождения.

7.5. Запись на личный прием граждан в Госжилинспекции области осуществляется помощником начальника Госжилинспекции области.

7.6. Просьба о личном приеме должностными лицами Госжилинспекции области, указанными в пункте 7.1 настоящего Порядка (далее - должностное лицо), оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по

которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

7.7. Просьба гражданина о личном приеме к начальнику Госжилинспекции области, его заместителю, начальнику отдела Госжилинспекции области подлежит регистрации помощником начальника Госжилинспекции области не позднее трех дней со дня поступления.

7.8. В случае если в обращении, поступившем в Госжилинспекцию области, одновременно содержатся вопросы, требующие его рассмотрения, и просьба о записи на личный прием, такое обращение подлежит регистрации в системе «Дело» работником КАО в установленном порядке, а копия обращения передается работником КАО помощнику начальника Госжилинспекции области для записи гражданина на личный прием.

7.9. При обращении гражданина с просьбой о записи на личный прием к должностному лицу помощником начальника Госжилинспекции области оформляется карточка личного приема гражданина согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается должностному лицу, на прием к которому записан гражданин, для согласования даты и времени личного приема.

7.10. Организация проведения личного приема граждан должностными лицами Госжилинспекции области возлагается на помощника начальника Госжилинспекции области (в части записи и информирования гражданина о дате и времени проведения приема) и начальника КАО (в части подготовки материалов к личному приему, проводимому начальником Госжилинспекции области или его заместителем).

Подготовка материалов к проведению личного приема граждан начальниками отделов Госжилинспекции области осуществляется самостоятельно.

7.11. Материалы, связанные с проведением личного приема граждан начальником Госжилинспекции области, передаются работником КАО помощнику начальника Госжилинспекции области не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

7.12. В случае необходимости на личный прием начальника Госжилинспекции области или его заместителя приглашаются должностные лица Госжилинспекции области.

7.13. По поручению начальника Госжилинспекции области в исключительных случаях личный прием может осуществлять его заместитель по курируемым вопросам, о чем гражданин информируется специалистом приемной и делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема заместителем начальника Госжилинспекции области прием проводится начальником Госжилинспекции области в согласованный с гражданином иной день.

7.14. В случае повторного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием к начальнику Госжилинспекции области или его заместителю

работник КАО осуществляет подбор всех ранее поступавших от данного гражданина обращений по аналогичному вопросу и представляет их помощнику начальника Госжилинспекции области.

7.15. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.16. Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.17. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

7.18. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом Госжилинспекции области, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его поручению.

На обращение в письменной форме, представленное в ходе личного приема начальника отдела Госжилинспекции области, дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный курирующим заместителем начальника Госжилинспекции области.

7.19. По окончании личного приема начальник Госжилинспекции области, заместитель начальника Госжилинспекции области доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.20. По окончании личного приема начальника Госжилинспекции области поручения, зафиксированные в карточке личного приема, с приложением обращения гражданина в письменной форме (при наличии) передается помощником начальника Госжилинспекции области в КАО для учета и регистрации поручений в системе «Дело».

По окончании личного приема заместителя начальника Госжилинспекции области, начальника отдела поручения, зафиксированные в карточке личного приема, с приложением обращения гражданина в письменной форме (при наличии) передается лицом, проводившим личный прием, в КАО для учета и регистрации поручений в системе «Дело».

7.21. В случае, если устное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема начальника отдела Госжилинспекции области, не входит в его компетенцию, вопросы такого обращения фиксируются начальником отдела в

карточке личного приема гражданина и по окончании приема в этот же день передаются им начальнику Госжилинспекции области для резолюции и назначения лиц, ответственных за рассмотрение данного обращения, о чем начальник отдела информирует заявителя во время приема.

Данные обращения с резолюцией начальника Госжилинспекции области передаются помощником начальника Госжилинспекции области в КАО для регистрации в системе «Дело».

7.22. Рассмотрение обращений, принятых в ходе личного приема граждан, и контроль за их рассмотрением осуществляются в общем порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

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

7.24. При повторном обращении гражданина с просьбой о записи на личный прием к одному и тому же должностному лицу Госжилинспекции области по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе отказать гражданину в повторном личном приеме. Указанное решение заносится в карточку личного приема и подписывается должностным лицом, принявшим такое решение.

7.25. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых начальником Госжилинспекции области, передаются в КАО для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

## 8. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

8.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником Госжилинспекции области, его заместителями, руководителями структурных подразделений Госжилинспекции области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также начальником КАО в части соблюдения сроков рассмотрения обращений.

8.3. Начальник Госжилинспекции области, его заместители, руководители структурных подразделений Госжилинспекции области определяют обращения, которые подлежат контролю.

8.4. В обязательном порядке КАО на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из Правительства Ростовской области;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области.

8.5. Контроль за рассмотрением обращения гражданина, поступившего в ходе личного приема начальника Госжилинспекции области, его заместителей, начальников отделов возлагается соответственно на должностное лицо, проводившее личный прием.

8.6. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) начальника Госжилинспекции области, его заместителей, начальников отделов по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями начальника Госжилинспекции области, иными должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы.

8.7. Помощник начальника Госжилинспекции области осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, находящихся на рассмотрении у начальника Госжилинспекции области.

8.8. Заместитель начальника Госжилинспекции области осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, находящихся у него на рассмотрении.

8.9. Руководители структурных подразделений осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, находящихся у них на рассмотрении.

8.10. Еженедельно по понедельникам работниками КАО за подписью начальника КАО направляется информация заместителям начальника Госжилинспекции области и руководителям структурных подразделений Госжилинспекции области о подходящих сроках подготовки ответов на обращения.

Информация об отсутствии ответа на обращение по истечении установленного срока предоставляется начальником КАО не позднее дня, следующего за днем ответа, начальнику Госжилинспекции области.

8.11. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется КАО с использованием системы «Дело».

## 9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Госжилинспекции области

9.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Госжилинспекции области, за исключением начальника Госжилинспекции области, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

9.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

9.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

9.4. Рассмотрение жалоб на решения или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Госжилинспекции области, за исключением руководителей структурных подразделений, подчиненных непосредственно начальнику Госжилинспекции области, подписание ответов на них осуществляются заместителями начальника Госжилинспекции области по курируемым направлениям.

Рассмотрение жалоб на решения или действия (бездействие) заместителей начальника Госжилинспекции области и руководителей структурных подразделений Госжилинспекции области, подчиненных непосредственно начальнику Госжилинспекции области, и подписание ответов на них осуществляются начальником Госжилинспекции области.

Обжалование решений или действий (бездействия) начальника Госжилинспекции области осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Госжилинспекции области принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

9.6. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Госжилинспекции области, связанных с рассмотрением обращения гражданина, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Госжилинспекции области, указанных в пункте 9.4 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется исполнителем.

Приложение № 1  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
Государственной жилищной  
инспекции Ростовской области

Карточка  
устного обращения

№ \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Должность уполномоченного  
лица, принявшего устное обращение \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

С моих слов записано верно

Подпись заявителя \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)



Приложение № 2  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
Государственной жилищной  
инспекции Ростовской области

Карточка  
личного приема гражданина

№ \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

---

---

---

---

---

---

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

---

---

---

---

---

---

---

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность уполномоченного  
лица, проводившего личный прием

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)