



**Инспекция
государственного строительного надзора
Нижегородской области**

П Р И К А З



07.11.2017

№ 519-01/02-05/34

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
инспекции государственного строительного
надзора Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в инспекции государственного строительного надзора Нижегородской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции

М.В.Пинегина

УТВЕРЖДЕНО

приказом инспекции
государственного строительного
надзора Нижегородской области
от 07.11.2017 № 519-01/02-05/34

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в инспекции государственного строительного надзора
Нижегородской области
(далее – Положение)**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения и разрешения в инспекции государственного строительного надзора Нижегородской области (далее - Инспекция) обращений граждан, организации личного приема граждан в инспекции в Инспекции.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", а также Положением об инспекции государственного строительного надзора Нижегородской области, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 25 ноября 2011 года № 954.

1.3. Инспекция в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступивших в инспекцию в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан.

II. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Письменные обращения в Инспекцию направляются посредством почтовой связи по адресу: 603950, г. Нижний Новгород, ул. Высоковский проезд, д.22

Письменные обращения принимаются в Инспекции по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 09.00 до 18.00;
пятница - с 09.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.48.

2.2. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в Инспекцию, осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 09.00 до 17.00;
пятница - с 9.00 до 16.00.

2.3. Обращение в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://gsn.government-nnov.ru/>, а также по адресу электронной почты Инспекции: official@gsn.kreml.nnov.ru.

Обращения, поступившие в Инспекцию в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Заявления в форме электронных документов, содержащие сведения о фактах нарушений законодательства по вопросам, входящим в компетенцию инспекции, требующие проверки, должны быть направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.4. Все поступившие в Инспекцию обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью, телеграммой или в форме электронного документа) подлежат обязательной регистрации в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее - ЕСЭДД) сотрудником сектора документационного обеспечения и контроля Инспекции в течение трех дней со дня поступления.

2.5. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.6. Зарегистрированные обращения направляются начальнику Инспекции либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Обращение, поступившее в Инспекцию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

3.5. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения дается ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Копии обращений приобщаются к основной переписке.

3.6. Письменное обращение, поступившее в Инспекцию, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня его регистрации за исключением случая, установленного частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Письменное обращение, не требующее организации и проведения проверки в рамках регионального государственного строительного надзора, рассматривается в течение 14 календарных дней. Проект ответа готовится ответственными за рассмотрение обращения должностными лицами Инспекции, при необходимости с учетом информации соисполнителей, предоставляемой в течение 10 календарных дней.

3.7. Депутатские запросы (запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы), обращения членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, парламентские запросы (запросы Совета Федерации, Государственной Думы), письма Совета Федерации, Государственной Думы

(запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы, а также запросы депутатов (группы депутатов) Законодательного Собрания - письменные обращения депутатов (группы депутатов), фракций, комитетов (комиссии) рассматриваются в порядке, установленном Регламентом Правительства Нижегородской области, утвержденным Постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 года № 920.

3.8. В исключительных случаях, а также в случае направления Инспекцией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, начальник Инспекции вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина принимается начальником Инспекции путем проставления соответствующей резолюции на служебной записке должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения, в которой указаны причины необходимости продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено.

Служебная записка подлежит оформлению не позднее чем за 3 календарных дня до истечения контрольного срока.

3.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю и визирует его.

3.10. Ответ на обращение оформляется на бланке Инспекции в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 12 октября 2011 года № 828, и подписывается начальником Инспекции либо лицом, исполняющим его обязанности.

3.11. При поступлении на рассмотрение письменного обращения, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

3.12. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в секторе документационного обеспечения и контроля Инспекции.

Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в ЕСЭДД.

3.13. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу,

указанному в обращении, если в обращении отсутствует указание на направление ответа только в электронном виде.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется первому указанному в списке гражданину из числа подписавших обращение и указавшего свой адрес, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

3.14. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты при наличии возможности необходимые меры и авторам даны ответы.

3.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

3.16. 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, начальник Инспекции 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 Инспекцию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.17. Решение о прекращении переписки с гражданином принимается на основании служебной записки должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения, содержащей мотивированное заключение о безосновательности очередного обращения, путем проставления соответствующей резолюции.

3.18. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право рассматривающему его заявление должностному лицу Инспекции прекратить дальнейшее рассмотрение, за исключением случаев, когда в обращении содержится информация свидетельствующая о совершении правонарушения в области строительства, входящего в компетенцию Инспекции.

3.19. Ответ на обращение не дается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

- 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.

3.20. В случае, если в 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 компетенцией.

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

3.22. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Инспекция вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.23. 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 Инспекцию.

3.24. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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 заявителя с документами и материалами осуществляется должностным лицом, осуществлявшим рассмотрение его обращение и (или) проводившим проверку изложенных в обращении фактов в рамках компетенции. При этом, такое должностное лицо обеспечивает конфиденциальность содержащихся в документах персональных данных в соответствии с законодательством.

Должностное лицо Инспекции, ознакомившее заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

3.25. Копии документов, поступившие в инспекцию в процессе осуществления регионального государственного строительного надзора от лиц, осуществляющих строительство (реконструкцию) объектов капитального строительства, а также иных учреждений и организаций,

предоставляются Инспекцией только по запросу суда, правоохранительных органов и органов прокуратуры.

IV. Порядок хранения рассмотренных обращений

4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

V. Личный прием граждан в Инспекции

5.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Инспекции, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Инспекции с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Инспекции гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Инспекции.

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица Инспекции обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

5.2. Личный прием граждан осуществляется начальником Инспекции либо лицом, исполняющим его обязанности, каждый вторник с 14.00 до 17.00 в служебном кабинете по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Высоковский проезд, д. 22.

Запись на личный прием производится с 9.00 до 18.00 по телефону 428-16-29.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Инспекции, а также на информационном стенде в Инспекции и иных местах, доступных для посетителей.

Запись на личный прием и результаты приема отражаются в журнале

учета приема посетителей, ведение которого осуществляется по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

Запись граждан на личный прием к начальнику Инспекции осуществляется сотрудником сектора документационного обеспечения и контроля Инспекции.

Сотрудник сектора документационного обеспечения и контроля Инспекции, осуществляющий запись на личный прием к начальнику Инспекции, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве начальника Инспекции, а также формирует необходимую для приема информацию.

Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до начальника Инспекции для установления даты проведения личного приема.

5.3. Начальник Инспекции, при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Инспекции.

По решению начальника Инспекции либо лица, исполняющего его обязанности, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться другие сотрудники Инспекции.

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

5.5. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, а также (при необходимости) приложить к обращению документы, обосновывающие и поясняющие его суть.

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема, оформляемую согласно приложению 2 к настоящему Положению. 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.

5.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.10. В случае необходимости начальник Инспекции либо лицо, исполняющее его обязанности, дает поручения соответствующим

сотрудникам Инспекции о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

VI. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан

6.1. Начальник Инспекции либо лицо, исполняющее его обязанности, руководители структурных подразделений Инспекции несут персональную ответственность за ненадлежащую организацию по всестороннему, полному и своевременному рассмотрению обращений, поступивших в Инспекцию.

6.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

6.3. Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные им сроки, но не позднее, чем за 10 календарных дней до истечения общего срока исполнения.

6.4. В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

VII. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

7.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

7.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем структурного подразделения Инспекции, ответственного за рассмотрение обращения, и сектором документационного обеспечения и контроля.

7.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

7.4. Снятие обращения с контроля осуществляет сотрудник сектора документационного обеспечения и контроля Инспекции. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Инспекции не является основанием для снятия обращения с контроля.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в
инспекции государственного
строительного надзора
Нижегородской области

Журнал учета приема посетителей

№ п/п	Дата личного приема	Ф.И.О.	Место жительства/мест о работы	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в
инспекции государственного
строительного надзора
Нижегородской области

Карточка личного приема

№ _____

_____ 20__ г.

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Паспортные данные: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____