Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области
06 НОЯ 2026
№ в реестре
31018-531-531-42/26П/од

Инспекция
государственного контроля и надзора
Нижегородской области

П Р И К А З

08.10.2026 № 531-42/26П/од

г. Нижний Новгород

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в инспекции государственного контроля и надзора Нижегородской области

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

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в инспекции государственного контроля и надзора Нижегородской области.

2. Признать утратившими силу следующие приказы государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области:

от 8 октября 2013 г. № 670 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан»;

от 3 марта 2014 г. № 245 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 22 августа 2016 г. № 209 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 14 февраля 2018 г. № 72 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники

Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 11 февраля 2019 г. № 46 «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 13 июля 2020 г. № 51 «О внесении изменений в приказ государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 22 ноября 2023 г. № 124 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 26 июня 2024 г. № 85 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 11 апреля 2025 г. № 32 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670»;

от 2 июля 2025 г. № 70 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области, утвержденное приказом государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области от 08.10.2013 № 670».

3. Признать утратившими силу следующие приказы государственной жилищной инспекции Нижегородской области:

от 25 октября 2013 г. № 79 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области»;

от 15 апреля 2014 г. № 23 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 года № 79»;

от 14 марта 2016 г. № 21 «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 года № 79»;

от 4 октября 2017 г. № 93 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 года № 79»;

от 22 января 2018 г. № 9 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 года № 79»;

от 23 мая 2018 г. № 83 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 года № 79»;

от 22 октября 2018 г. № 161 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 года № 79»;

от 5 июня 2019 г. № 81 «О внесении изменений в приказ государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 10 октября 2019 г. № 142 «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 17 апреля 2020 г. № 515-37/20П/од «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 12 октября 2021 г. № 515-129/21П/од «О внесении изменений в приказ государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области»;

от 9 января 2024 г. № 515-1-24П/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 23 мая 2024 г. № 515-83/24П/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 28 марта 2025 г. № 515-24/25П/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом

государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 18 апреля 2025 г. № 515-36/25П/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 16 июля 2025 г. № 515-65/25П/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 10 октября 2025 г. № 515-103/25П/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79»;

от 1 апреля 2026 г. № 515-28/26П/од «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Нижегородской области, утвержденное приказом государственной жилищной инспекции Нижегородской области от 25 октября 2013 г. № 79».

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 сентября 2026 г.



И.о. руководителя инспекции И.А.Сербул

УТВЕРЖДЕНО
приказом инспекции государственного
контроля и надзора Нижегородской области
08.10.2026 531-42/26П/од
от _____ № _____

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в инспекции государственного контроля и надзора Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в инспекции государственного контроля и надзора Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Инспекция государственного контроля и надзора Нижегородской области (далее - Нижгосконтроль) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Нижгосконтроль в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ), «Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области» (далее - Электронная приемная), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Нижгосконтроля: 603001, г. Нижний Новгород, улица Рождественская, дом 19.

Почтовый адрес для приема и отправки корреспонденции: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14.

График работы Нижгосконтроля:
понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;
пятница - 9.00 - 17.00;
перерыв на обед - 12.00 - 12.48;
суббота, воскресенье - выходные дни.
Телефон приемной: 430-11-64.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Нижгосконтроля, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Нижгосконтроля (https://ngk.nobl.ru), официальном сайте Правительства Нижегородской области (https://www.nobl.ru), на информационных стендах в Нижгосконтроле.

На информационных стендах в Нижгосконтроле размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по организации личного приема и рассмотрения обращений граждан;

- извлечения из текста настоящего Положения;

- краткое описание порядка организации личного приема и рассмотрения обращений граждан;

- справочная информация о должностных лицах Нижгосконтроля - фамилия, имя, отчество руководителя Нижгосконтроля и специалистов, ответственных за организацию личного приема и рассмотрения обращений граждан, месте их размещения и графике приема ими заинтересованных лиц;

- месторасположение, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты Нижгосконтроля.

При изменении информации по организации личного приема и рассмотрения обращений граждан производится ее периодическое обновление.

1.5. Гражданин может направить в Нижгосконтроль:

обращение в письменной форме по почтовому адресу: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14;

обращение в письменной форме по факсу: 430-69-85;

обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала, ГИС ЖКХ (https://dom.gosuslugi.ru), Электронной приемной (https://letter.nobl.ru/).

Письменные обращения также принимаются в Арзамасском, Борском, Выксунском, Городецком, Дзержинском, Кстовском, Сергачском, Уренском отделах, Нижегородском нагорном и Нижегородском заречном отделах управления государственного жилищного надзора, лицензионного контроля и государственного контроля за деятельностью регионального оператора по капитальному ремонту по г. Нижнему Новгороду (далее – Нижегородский нагорный отдел, Нижегородский заречный отдел), отделе контроля начисления платы за жилищно-коммунальные услуги управления финансово-хозяйственной деятельности и контроля начисления платы за жилищно-коммунальные услуги (далее - отдел контроля начисления платы за жилищно-коммунальные услуги), отделе по лицензированию деятельности управляющих организаций управления правового обеспечения и лицензирования (далее – отдел по лицензированию деятельности управляющих организаций), отделе контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования управления аналитики и контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования (далее – отдел

контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования), а также в управлении по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижгосконтроля (в том числе, полученные в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами отделов Нижгосконтроля) по адресам, размещенным на официальном сайте Нижгосконтроля (https://ngk.nobl.ru), на информационных стендах.

График работы Арзамасского, Борского, Выксунского, Городецкого, Дзержинского, Кстовского, Сергачского, Уренского отделов, Нижегородского нагорного и Нижегородского заречного отделов, отдела контроля начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, отдела контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования, а также управления по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижгосконтроля:

понедельник - четверг - 8.00 - 17.00;

пятница - 8.00 - 16.00.

График работы отдела по лицензированию деятельности управляющих организаций:

понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;

пятница - 9.00 - 17.00;

перерыв на обед - 12.00 - 12.48;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Контактные телефоны структурных подразделений указываются на официальном сайте Нижгосконтроля (https://ngk.nobl.ru) или сообщаются по телефону: 430-11-64.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, фельдъегерскую службу, осуществляется ответственными должностными лицами.

Ответственные должностные лица:

- перед вскрытием почтового отправления проверяют правильность его адресования. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой «лично», адресованные руководителю Нижгосконтроля, первым заместителям руководителя Нижгосконтроля, заместителям руководителя Нижгосконтроля;

- проводят сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- после вскрытия почтового отправления проверяют наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставят на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

Обращение в форме электронного документа, направленное гражданином с использованием Электронной приемной, ГИС ЖКХ, Единого портала, принимается должностным лицом, ответственным за прием входящих документов с использованием программно-технических средств, и распечатывается на бумажный носитель.

Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию ответственным лицам.

2.1.2. Все поступающие в Нижгосконтроль обращения граждан подлежат обязательной регистрации ответственными должностными лицами в Системе электронного документооборота с использованием электронной подписи (далее - Система) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

Ответственные должностные лица Нижгосконтроля осуществляют учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

2.1.3. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, а также заполняется регистрационная карта Системы, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (в именительном падеже) и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяется тематика обращения, выявляются поставленные гражданином вопросы.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение гражданина, поступившее в Нижгосконтроль в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Нижгосконтроля, либо фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии) руководителя Нижгосконтроля или соответствующего должностного лица, которому адресовано обращение, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в Нижгосконтроль в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, в ГИС ЖКХ, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

В течение 20 дней со дня регистрации рассматриваются в пределах компетенции Нижгосконтроля:

- обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей;

- обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), отражения вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения СВО, или заключивших контракт (имевших иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в СВО, или заключавших в период с 1 октября 2022 г. до 1 сентября 2023 г. соглашения (имевших иные правоотношения) с Министерством обороны Российской Федерации и выполнявших задачи в составе специальных подразделений воинских частей в ходе СВО, или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Нижгосконтроля

либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Нижгосконтроля, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце шестом пункта 2.2.5 настоящего Положения.

В случае, если обращение гражданина из числа лиц, указанных в абзаце четвертом пункта 2.2.2 настоящего Положения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Нижгосконтроля, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в Нижгосконтроль письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Нижгосконтроля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Нижгосконтроля либо уполномоченное на то лицо 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 Нижгосконтроль. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 Нижгосконтроль.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Нижгосконтроля, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) передается руководителю Нижгосконтроля либо уполномоченному им лицу в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.3.2. После рассмотрения обращения руководителем Нижгосконтроля либо уполномоченным им лицом оно в тот же рабочий день подшивается в дело согласно номенклатуре дел Нижгосконтроля на текущий год, а копия обращения с резолюцией руководителя Нижгосконтроля либо уполномоченного им лица направляется должностному лицу Нижгосконтроля, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и подготовки ответа.

В случае если в резолюции указаны несколько должностных лиц Нижгосконтроля, копия обращения гражданина направляется должностному лицу Нижгосконтроля, ответственному за рассмотрение обращения, и соисполнителям поручения.

2.3.3. Должностное лицо Нижгосконтроля, ответственное за рассмотрение обращения:

- изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина;

- направляет обращение гражданина с соответствующей резолюцией, указанием срока и порядка его рассмотрения в структурное подразделение Нижгосконтроля, ответственное за рассмотрение обращения.

2.3.4. Должностные лица Нижгосконтроля - соисполнители поручения направляют в адрес должностного лица Нижгосконтроля, ответственного за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), предложения в соответствии с их компетенцией.

2.3.5. Должностное лицо Нижгосконтроля, ответственное за рассмотрение обращения (далее - исполнитель):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

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

2.3.6. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

2.3.7. При рассмотрении письменного обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

2.3.8. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2.3.9. Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

2.3.10. Исполнитель при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

2.3.11. 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 государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.12. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа на обращение и направляет его на подпись руководителю Нижгосконтроля либо уполномоченному им лицу.

2.3.13. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его руководителю Нижгосконтроля либо уполномоченному им лицу для принятия решения о продлении срока.

Руководитель Нижгосконтроля либо уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока рассмотрения обращения.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3.14. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, 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.

2.3.15. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение оформляется на бланке Нижгосконтроля в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях.

2.3.16. Ответственное должностное лицо в течение рабочего дня после поступления к нему ответа на обращение проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину в день его подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Исходящий номер ответа состоит из индекса Нижгосконтроля по классификатору органов исполнительной власти, индекса структурного подразделения Нижгосконтроля, исходящего регистрационного номера, цифр года (например: 531-00-2415/2026).

Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.3.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Нижгосконтроль в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в ГИС ЖКХ, при использовании Единого портала, ГИС ЖКХ и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Нижгосконтроль в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Нижгосконтроль обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Нижгосконтроля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

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

2.4.2. 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 подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан проводится руководителем Нижгосконтроля, первыми заместителями руководителя Нижгосконтроля, заместителями руководителя Нижгосконтроля, начальниками структурных подразделений

Нижгосконтроля или иными должностными лицами, уполномоченными руководителем Нижгосконтроля в соответствии с графиком.

Организацию личных приемов граждан в Нижгосконтроле осуществляют ответственные должностные лица Нижгосконтроля.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания обращения непосредственно в Нижгосконтроль 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 Нижгосконтроля.

Личный прием граждан осуществляется еженедельно (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней) по адресу: 603001, г. Нижний Новгород, ул. Рождественская, д. 19 и в соответствии с графиком:

- руководителем Нижгосконтроля: во вторник с 10.00 до 12.00;

- первым заместителем руководителя Нижгосконтроля, курирующим управление правового обеспечения и лицензирования и управление аналитики и контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования: в среду с 10.00 до 12.00;

- заместителем руководителя Нижгосконтроля, курирующим Арзамасский, Борский, Выксунский, Городецкий, Дзержинский, Кстовский, Сергачский, Уренский отделы: в понедельник с 10.00 до 12.00;

- заместителем руководителя Нижгосконтроля, курирующим Нижегородский нагорный и Нижегородский заречный отделы: в понедельник с 10.00 до 12.00;

- заместителем руководителя Нижгосконтроля, курирующим управление координации контрольной (надзорной) деятельности и исполнения административного законодательства: в четверг с 10.00 до 12.00.

Первым заместителем руководителя Нижгосконтроля, курирующим управление по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники, личный прием граждан осуществляется каждый вторник текущего месяца с 16.00 до 17.00 без предварительной записи в служебном кабинете по адресу: 603106, г. Нижний Новгород, ул. Надежды Сусловой, д. 25.

Начальником управления государственного жилищного надзора, лицензионного контроля и государственного контроля за деятельностью регионального оператора по капитальному ремонту по г. Нижнему Новгороду Нижгосконтроля личный прием граждан осуществляется: в четверг с 13.00 до 15.00 по адресу: 603073, г. Нижний Новгород, ул. Глеба Успенского, д. 2, корп. 1.

Заместителем начальника управления государственного жилищного надзора, лицензионного контроля и государственного контроля за деятельностью регионального оператора по капитальному ремонту по г. Нижнему Новгороду Нижгосконтроля личный прием граждан осуществляется: в четверг с 13.00 до 15.00 по адресу: 603006, г. Нижний Новгород, ул. Белинского, д. 110.

Личный прием граждан должностными лицами отделов Нижгосконтроля, уполномоченными проводить личный прием, осуществляется еженедельно в соответствии с графиком:

- Арзамасский отдел - в среду с 14.00 до 17.00;
- Борский отдел - во вторник с 15.00 до 17.00;
- Выксунский отдел - в четверг с 14.00 до 17.00;
- Городецкий отдел - в четверг с 14.00 до 16.00;
- Дзержинский отдел - в четверг с 14.00 до 16.00;
- Кстовский отдел - в понедельник с 15.00 до 17.00;
- Нижегородский нагорный отдел - в четверг с 13.00 до 15.00;
- Нижегородский заречный отдел - в четверг с 13.00 до 15.00;
- Сергачский отдел - во вторник с 13.00 до 17.00;
- Уренский отдел - во вторник с 13.00 до 17.00;
- Отдел контроля начисления платы за жилищно-коммунальные услуги - в четверг с 13.00 до 15.00;
- Отдел контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования - в четверг с 13.00 до 15.00.

Информация о должностных лицах отделов Нижгосконтроля, уполномоченных проводить личный прием граждан, указывается на официальном сайте Нижгосконтроля (https://ngk.nobl.ru), на информационных стендах в помещениях Нижгосконтроля, а также сообщается по телефону: 430-11-64.

При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан уполномоченными на это должностными лицами Нижгосконтроля по их решению может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

3.2. Запись на личный прием к руководителю Нижгосконтроля, первому заместителю руководителя Нижгосконтроля, курирующему управление правового обеспечения и лицензирования и управление аналитики и контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования, заместителям руководителя Нижгосконтроля производится в понедельник - четверг с 9.00 до 18.00 и в пятницу с 9.00 до 17.00 по телефону 430-13-22. Запись на прием к начальнику управления государственного жилищного надзора, лицензионного контроля и государственного контроля за деятельностью регионального оператора по капитальному ремонту по г. Нижнему Новгороду, заместителю начальника управления государственного жилищного надзора, лицензионного контроля и государственного контроля за деятельностью регионального оператора по капитальному ремонту по г. Нижнему Новгороду, начальникам Арзамасского, Борского, Выксунского, Городецкого, Дзержинского, Кстовского, Нижегородского нагорного, Нижегородского заречного, Сергачского, Уренского отделов, отдела контроля начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, отдела контроля за безопасной эксплуатацией и техническим обслуживанием внутридомового и внутриквартирного газового оборудования Нижгосконтроля производится по телефонам соответствующих структурных подразделений.

Ответственные должностные лица Нижгосконтроля:

- уведомляют лиц, указанных в пункте 3.1 настоящего Положения, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;

- осуществляют учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан, принятых в ходе личного приема (приложение 2 к настоящему Положению).

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

3.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий, граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей, инвалиды первой группы и их опекуны, инвалиды второй группы, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области», иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.5. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

Содержание устного обращения гражданина во время личного приема заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае если изложенные в устном обращении гражданина 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 гражданина вопросов.

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

3.6. По окончании личного приема карточки личного приема передаются на регистрацию ответственному должностному лицу Нижгосконтроля. После регистрации в Системе карточка личного приема подшивается в соответствующее дело.

3.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Нижгосконтроля, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случаях если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.9. Если в ходе личного приема гражданина выявляется необходимость проверки (или уточнения) изложенных фактов, представленных гражданином документов и материалов, дополнительного уточнения обстоятельств дела, гражданин уведомляется о необходимости дополнительной проработки вопроса и о направлении ему письменного ответа на обращение. О необходимости дополнительной проработки вопроса, поставленного гражданином в ходе личного приема, делается соответствующая пометка в карточке личного приема.

Руководитель Нижгосконтроля, первые заместители руководителя Нижгосконтроля, заместители руководителя Нижгосконтроля или иные должностные лица, уполномоченные руководителем Нижгосконтроля, при необходимости, дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Нижгосконтроля о подготовке ответов и необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.10. Ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Нижгосконтроля, а также за осуществление надлежащего контроля за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений несут начальники структурных подразделений Нижгосконтроля, которым поручено рассмотрение обращений.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется должностными лицами Нижгосконтроля, ответственными за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, а также начальниками структурных подразделений Нижгосконтроля, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в Системе.

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

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется начальниками структурных подразделений Нижгосконтроля, которым поручено рассматривать обращения граждан, либо иными уполномоченными руководителем Нижгосконтроля должностными лицами на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководитель Нижгосконтроля, первые заместители руководителя Нижгосконтроля, заместители руководителя Нижгосконтроля. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Нижгосконтроля не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.6. Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны граждан осуществляется путем получения устной информации по телефону, а также письменной информации или информации в электронной форме по запросу.

_____

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в инспекции государственного контроля и
надзора Нижегородской области

08.10.2026 531-42/26П/од

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный номер	Муниципальное образование	Адрес	Корреспондент	Краткое содержание	Поручитель	Резолюция	Исполнитель
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

_____

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в инспекции государственного контроля и
надзора Нижегородской области

08.10.2026 531-42/26П/од

Форма журнала учета обращений граждан, принятых в ходе личного приема

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина	Место работы гражданина, должность, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Подпись лица, ведущего личный прием	Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

_____

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в инспекции
государственного контроля и надзора
Нижегородской области

08.10.2026 531-42/26П/од

Карточка личного приема граждан

№ _____ «__» _____ 20 __ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина: _____
_____

Место работы гражданина, должность: _____
_____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____
_____

Краткое содержание обращения: _____
_____
_____
_____
_____
_____

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина: _____
_____
_____

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

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____

_____