



СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 06.12.2024 № 233
г. Иваново

Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в службе государственного строительного надзора Ивановской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области», Постановлением Правительства Ивановской области от 22.11.2012 № 472-п «Об утверждении Положения о службе государственного строительного надзора Ивановской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в службе государственного строительного надзора Ивановской области, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Главному консультанту-юристу службы государственного строительного надзора Ивановской области обеспечить:

- официальное опубликование настоящего приказа в установленном порядке;
- направление в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Ивановской области для проведения правовой экспертизы и включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;
- размещение настоящего приказа на официальном сайте службы государственного строительного надзора Ивановской области.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования за исключением пунктов 1.2.3., 3.1.5., 4.11.3., вступающих в силу с 01.01.2025 года.

Начальник службы

Т.В. Балашова

Приложение
к приказу службы государственного
строительного надзора Ивановской области
от «06» 12 2024 г. № 233

ИНСТРУКЦИЯ
об организации рассмотрения обращений граждан
в службе государственного строительного надзора
Ивановской области

I. Общие положения

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в службе государственного строительного надзора Ивановской области (далее соответственно – Инструкция, Служба) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Службе.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан (далее – обращения), поступающие в Службу:

1.2.1. в письменной форме или в форме электронного документа;

1.2.2. в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан;

1.2.3. с использованием заявителями федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

1.3. Должностные лица Службы, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется специально уполномоченным должностным лицом, ответственным за работу с обращениями в Службе.

1.5. Обработка персональных данных обратившихся в Службу граждан обеспечивается в соответствии с правилами обработки персональных данных, установленных в Службе.

1.6. Обращения, поступившие в Службу, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению в соответствии с компетенцией Службы.

II. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Прием письменных обращений с доставкой по почте или курьером, а также при личном обращении граждан осуществляется по почтовому адресу Службы: 153000, г. Иваново, ул. Театральная, д. 16, оф. 27.

2.2. Справочная информация о контактных телефонах Службы, почтовом адресе, факсе, месторасположении и режиме работы Службы размещается на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Службы).

2.3. Гражданин может получить информацию о факте поступления его обращения, входящих регистрационных реквизитах, данных должностного лица, ответственного за его рассмотрение - должность, фамилия, имя и отчество (при наличии), по телефону или при личном посещении Службы.

2.4. График личного приема граждан, настоящая Инструкция, размещаются в соответствующем разделе на официальном сайте и на информационном стенде Службы.

2.5. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются на официальном сайте Службы.

III. Прием и регистрация обращений

3.1. Поступление документов в Службу осуществляется средствами почтовой, фельдъегерской связи, по факсу или нарочно, по электронным каналам связи:

3.1.1. системе межведомственного электронного документооборота (далее МЭДО);

3.1.2. единой системе электронного документооборота (далее ЕСЭД)

3.1.3. на официальный адрес электронной почты gsn@ivreg.ru;

3.1.4. путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте Службы в сети «Интернет» в разделе «Общественная приемная»;

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

3.2. Поступившие в Службу письменные обращения и обращения в форме электронного документа принимаются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями в Службе, для первичного рассмотрения.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями конверты (бандероли, посылки) подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностным лицом, ответственным за работу с обращениями в Службе. В случае выявления опасных или подозрительных вложений работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником Службы.

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицом, ответственным за работу с обращениями в Службе:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма составляется соответствующий акт, который прилагается к конверту.

3.5. Регистрация обращений осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями в Службе, отдельно от иной входящей корреспонденции в системе электронного документооборота (далее СЭДО) в трехдневный срок.

На каждое поступившее в Службу обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее РКК).

3.6. При регистрации в СЭДО входящему обращению присваивается регистрационный номер, который должен содержать порядковый номер в рамках учетного года, порядковое обозначение Службы в соответствии с СЭДО, номер дела в соответствии с номенклатурой дел в Службе.

3.7. На зарегистрированном письменном обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляются регистрационные дата и номер обращения.

3.8. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляются действия в СЭДО по проверке поступивших обращений на повторность.

3.9. Не считаются повторными обращения одного и того же лица по разным вопросам.

IV. Организация рассмотрения обращений в Службе

4.1. Поступившие обращения после регистрации направляются начальнику Службы.

4.2. Начальником Службы по обращению, поступившему в Службу, назначается должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовки по нему ответа.

Назначение ответственного должностного лица, оформляется резолюцией в СЭДО.

4.3. Должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку на него ответа, по результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- о направлении начальнику Службы мотивированного представления о необходимости проведения в установленном порядке контрольного (надзорного) мероприятия - внеплановой выездной проверки;

- о направлении обращения целиком или в части в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о подготовке ответа заявителю обращения.

4.4. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким должностным лицам Службы, ответственным исполнителем является должностное лицо Службы, указанное в резолюции первым (далее соответственно – ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – соисполнитель), а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от должностных лиц Службы, не указанных в качестве соисполнителей.

4.5. Направление копий обращения (в том числе в СЭДО) ответственному исполнителю и соисполнителям, а также хранение оригиналов обращений в архиве Службы обеспечивает должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Службе.

4.6. Соисполнители в соответствии со сроками, установленными в резолюции и отведенными на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.7. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.8. В случае необходимости, рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.9. По результатам рассмотрения обращения проект ответа передается соисполнителем ответственному исполнителю.

Ответственный исполнитель, после проверки, в срок не позднее одного рабочего дня с даты получения передает ответ на обращение начальнику Службы, либо его первому заместителю.

Ответ на обращение должен быть полным, мотивированным, достоверным, содержать обобщенную информацию, полученную от соисполнителей, а также ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

4.10. Если в удовлетворении требований заявителю отказано, ответ должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

4.11. Ответ на обращение направляется заявителю:

4.11.1. в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Службу в форме электронного документа;

4.11.2. в письменной форме за подписью начальника Службы или его первого заместителя по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Службу в письменной форме

4.11.3. по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при его использовании.

4.12. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, полноту и содержание ответа несут все указанные в резолюции исполнители.

4.13. Порядок и сроки рассмотрения отдельных обращений определяются в соответствии с Законом.

4.14. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Службы, подписанными должностными лицами Службы, готовятся за подписью начальника Службы.

4.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, начальник Службы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае принятия начальником Службы решения о продлении срока рассмотрения обращения, должностное лицо ответственное за подготовку ответа на обращение, направляет заявителю соответствующее уведомление.

4.16. Должностным лицом, ответственным за работу с обращениями в Службе, подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, удостоверения, военные билеты и иные документы) и/или заверенные надлежащим образом копии возвращаются гражданину заказным отправлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.17. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе для регистрации и отправки адресатам направляются должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Службе.

4.18. Дополнительные положения, определяющие последовательность действий и процедур по рассмотрению обращений граждан, устанавливаются правилами делопроизводства, утвержденными в Службе.

V. Порядок направления уведомления или ответа на обращение и завершения работы с обращением

5.1. Регистрация и отправка уведомлений или ответов на обращения граждан осуществляется централизованно с использованием электронного почтового ящика Службы и/или почтовой связью.

5.2. Перед отправкой уведомлений или ответов гражданам должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Службе, проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.3. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами и копиями ответов должны быть возвращены после их рассмотрения должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Службе, для формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Службы.

VI. Организация личного приема граждан

6.1. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками). Обеспечивается наличие канцелярских принадлежностей.

6.2. Места ожидания личного приема в Службе оборудуются информационными стендами.

6.3. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

6.4. Личный прием граждан в Службе осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым начальником Службы.

6.5. Предварительная запись на личный прием граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Службе.

6.6. В случае предварительной записи граждан на личный прием должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Службе, осуществляется анализ письменных обращений и подготовка краткой справки по заявленным вопросам и предложений по их решению.

6.7. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, заблаговременно с учетом необходимого времени для ознакомления.

VII. Проведение личного приема

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

7.2. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.3. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений. Материалы, переданные на личном приеме, приобщаются к карточке.

7.4. Должностные лица Службы, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

7.5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

7.7. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Службы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Службе, осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений.

8.3. Начальник Службы или уполномоченное им должностное лицо регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения поручений по обращениям, принимают меры по устранению причин нарушений.

8.4. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Службе, еженедельно направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

8.5. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.6. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину.

8.7. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

IX. Анализ обращений

9.1. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Службе, в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами либо по поручению начальника Службы анализирует содержание поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах размещаются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями в Службе, на официальном сайте в сети «Интернет».