



**Государственная инспекция строительного надзора  
Самарской области**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 11.01.2019

№ 4-п

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и  
организаций в государственной инспекцией строительного надзора  
Самарской области**

В соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Самарской области от 18.01.2006 № 1 «О принятии Положения о государственной инспекции строительного надзора Самарской области», в целях ведения учета и рассмотрения, поступающих в государственную инспекцию строительного надзора Самарской области (далее - Инспекция), обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан (далее - обращение), в том числе юридических лиц, а также проведения личного приема заявителей:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в государственной инспекции строительного надзора Самарской области, согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Назначить уполномоченными лицами, ответственными за:

организацию личного приема граждан - главного специалиста  
Инспекции Связову Юлию Владимировну;

прием, обработку и регистрацию обращений в автоматизированной системе электронного документооборота – ведущего специалиста Инспекции Балахонцеву Ирину Юрьевну.

3. Распоряжение довести до заинтересованных лиц под роспись.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителей структурных подразделений (Потапова А.А., Скорбовенко С.М., Лукьяненко Г.В., Петрова А.Б.).

Руководитель инспекции



В.Н. Захарин

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением  
государственной инспекции  
строительного надзора  
Самарской области

от 11.01.2019 № 4-12

Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в государственной  
инспекции строительного надзора Самарской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), постановлением Правительства Самарской области от 18.01.2006 № 1 «О принятии Положения о государственной инспекции строительного надзора Самарской области», распоряжением Губернатора Самарской области от 24.04.2017 № 250-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области» (далее - Инструкция) и определяет перечень мероприятий по ведению учета и рассмотрению поступающих в государственную инспекцию строительного надзора Самарской области обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц и проведения личного приема заявителей.

1.2. Рассмотрение обращений граждан и организаций осуществляет руководитель Инспекции или уполномоченные на то лица.

II. Информирование о правилах рассмотрения обращений

2.1. Информация о правилах рассмотрения обращений предоставляется непосредственно в Инспекции, с использованием средств телефонной связи,

электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.2. Сведения о местонахождении Инспекции, график личного приема граждан, контактные телефоны, телефоны для справок, адрес электронной почты, график работы, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

на официальном сайте Инспекции в сети Интернет ([gisn@samregion.ru](mailto:gisn@samregion.ru));

на информационном стенде в здании Инспекции.

2.3. Предоставление информации заявителям по порядку рассмотрения обращений, в том числе о ходе рассмотрения обращений, осуществляют сотрудники Инспекции при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи.

При ответах на телефонные звонки сотрудники подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

2.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе и результатах рассмотрения обращения принимаются сотрудниками Инспекции в течение служебного времени.

### III. Прием и регистрация обращений

3.1. В Инспекцию поступают обращения напрямую от заявителей, а также обращения с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления или уполномоченных должностных лиц.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, поступить по почте, телеграфу, электронной почте, посредством фельдъегерской связи, факсимильной связи, через интернет-приемную Губернатора Самарской области и Правительства Самарской области.

3.3. Сотрудник Инспекции, ответственный за прием и обработку письменных обращений:

- проверяет правильность указанного в письме адреса, возвращает заявителю ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на заказную корреспонденцию;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы.

3.4. Поступившие в Инспекцию обращения регистрируются в автоматизированной системе электронного документооборота (далее – АИС ДД).

По первичным обращениям заявителей формируется папка. Если заявитель обращался ранее, новое обращение объединяется с ранее заведенным делом.

3.5. Обращения передаются руководителю Инспекции или уполномоченному лицу для наложения резолюции и определения ответственного исполнителя. Сведения об исполнителе и текст поручения вносятся в АИС ДД сотрудником Инспекции, ответственным за прием и обработку письменных обращений.

3.6. Максимальный срок регистрации письменного обращения – 3 дня с момента поступления.

#### IV. Рассмотрение отдельных обращений

4.1. Рассмотрение отдельных обращений осуществляется в порядке, определенном статьей 11 Федерального закона.

#### V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Рассмотрение письменного обращения, поступившего в Инспекцию, осуществляется в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, если руководителем Инспекции или руководителями структурных подразделений, осуществляющими непосредственное рассмотрение обращения, не установлен более короткий срок.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Инспекции на основании служебных записок

руководителей структурных подразделений, осуществляющих непосредственное рассмотрение обращения, но не более чем на 30 календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

## VI. Порядок рассмотрения обращений

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и исполнения поручений осуществляют руководители структурных подразделений Инспекции.

6.2. Если поручение дано нескольким исполнителям, то координация работы по исполнению поручения и ответственность за его исполнение возлагаются на головного исполнителя.

Соисполнители обязаны не позднее пяти дней до истечения срока исполнения предоставить на имя головного исполнителя служебную записку с необходимой информацией для обобщения и подготовки ответа.

6.3. Должностное лицо Инспекции, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и качественное рассмотрение обращения, при необходимости выезжает на место, приглашает заявителя для проведения личной беседы, запрашивает в установленном действующим законодательством порядке дополнительные материалы и получает объяснения юридических и физических лиц по вопросам, относящимся к рассмотрению обращения;

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

организует подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. В случае, если от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, оно может не рассматриваться по существу.

6.5. Ответ на обращение подписывает руководитель Инспекции, заместитель руководителя Инспекции или уполномоченное на то лицо.

6.6. Сотрудники Инспекции несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением;

своевременное и качественное решение поставленных вопросов, при этом сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

6.7. Направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, не является разглашением информации о частной жизни заявителей и их персональных данных.

## VII. Оформление ответов на обращения

7.1. Ответ на обращение должен содержать конкретную и четкую информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в обращении.

7.2. Если в ответе содержится информация о невозможности выполнить просьбу заявителя, то она должна быть аргументированной и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

7.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией.

7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в форме электронного

документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

### VIII. Оформление, учет и хранение дел по обращениям.

8.1. Сотрудник Инспекции, ответственный за прием и обработку письменных обращений:

- формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по обращению, поступившие ответы, принятые должностными лицами решения, иную информацию о результатах рассмотрения;

- проверяет материалы дела по рассмотрению обращения, вносит в АИС ДД информацию о результатах рассмотрения, завершает оформление именной папки и помещает ее на хранение, при этом:

  - дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, в случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением;

  - информация по устным обращениям учитывается и хранится в АИС ДД;

  - хранение дел по рассмотрению обращений обеспечивается в течение пяти лет;

  - по истечении сроков хранения соответствующие дела по рассмотрению обращений в соответствии с актом, подписанным руководителем Инспекции, уничтожаются в установленном порядке.

8.2. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции.

### IX. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан в Инспекции проводят руководитель Инспекции, заместитель руководителя Инспекции, руководители структурных подразделений, либо лица их замещающие.

9.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи.



Предварительная запись к руководителю Инспекции, заместителю руководителя Инспекции, руководителям структурных подразделений ведется в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным графиком личного приема граждан (далее – график).

График размещается на официальном сайте и информационном стенде Инспекции.

9.3. В случае отсутствия руководителя Инспекции, заместителя руководителя Инспекции, руководителя структурного подразделения в назначенный день, личный прием граждан переносится на другой день или проводится лицом, его замещающим, с обязательным уведомлением заявителя.

9.4. Ответственными за организацию личного приема граждан являются сотрудники Инспекции, за которыми данная функция закреплена должностными регламентами.

9.5. Запись на личный прием граждан осуществляется по адресу: г.Самара, ул.Самарская, д.146 А, каб.303, либо телефону (846) 3328083.

9.6. Сотрудник Инспекции, ответственный за организацию и проведение личного приема граждан:

ведет журнал личного приема граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку и карточку личного приема граждан по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

в ходе предварительной записи на личный прием граждан выясняет у заявителей существо вопроса, мотивы обращения.

9.7. При личном приеме граждан заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность и подписывает согласие на обработку его персональных данных по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

9.8. Во время личного приема граждан каждый заявитель имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

9.9. В случае необходимости к участию в проведении личного приема граждан могут привлекаться иные должностные лица Инспекции.

9.10. По окончании личного приема граждан должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения.

9.11. 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 граждан, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

9.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан.

9.13. В ходе личного приема граждан заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан.

9.14. В случае, если в обращении или информации, представленной заявителем на личном приеме граждан, содержатся признаки коррупционных проявлений со стороны государственных гражданских служащих Инспекции, материалы передаются на рассмотрение комиссии по соблюдению требований к служебному поведению гражданских служащих Самарской области, проходящих государственную гражданскую службу Самарской области в Инспекции и урегулированию конфликта интересов.

9.15. Результаты личного приема граждан фиксируются в журнале личного приема граждан.

9.16. По окончании личного приема граждан сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, оригинальный экземпляр заполненной карточки личного приема передает для регистрации в АИС ДД.

## Х. Отчетность и анализ обращений

10.1. Отчетность и анализ обращений формируются на основании информации, содержащейся в АИС ДД.

10.2. Отчеты о работе с обращениями размещаются на официальном сайте Инспекции и доводятся до Общественного совета при Инспекции.

## XI. Критерии оценки эффективности работы структурных подразделений с обращениями

11.1. Эффективность работы структурных подразделений с обращениями осуществляется по следующим критериям:

- отсутствие обращений, исполненных с нарушением установленных Федеральным законом сроков,
- отсутствие повторных обращений по рассмотренным в обращении вопросам,
- организация контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений в структурном подразделении.

к Порядку рассмотрения обращений граждан  
и организаций в государственной инспекции  
строительного надзора Самарской области

**Форма журнала личного приёма граждан**

Дата, время приёма	ФИО заявителя, представителя	Адрес места жительства гражданина, место нахождения юр. лица, паспортные данные	Краткое содержание обращения	Результат приёма (принятое решение)	ФИО лица, проводившего приём	Регистрац ионный номер и дата обращения
1	2	3	4	5	6	7

к Порядку рассмотрения обращений граждан  
и организаций в государственной инспекции  
строительного надзора Самарской области

**Форма карточки личного приема граждан**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя, Отчество \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Дата и время приема \_\_\_\_\_

Суть обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Лицо, проводившее прием \_\_\_\_\_

(ФИО, должность)

Результат приема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

к Порядку рассмотрения обращений граждан  
и организаций в государственной инспекции  
строительного надзора Самарской области

ФОРМА СОГЛАСИЯ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_,

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_,

даю государственной инспекции строительного надзора Самарской области  
согласие на обработку моих персональных данных.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в  
отношении моих персональных данных, которые необходимы для получения  
информации, необходимой для рассмотрения моего обращения.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле  
и в своих интересах.

Дата

Подпись