



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

от 16.10.2019

г. Краснодар

№ 172

**О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной  
жилищной инспекции Краснодарского края**

В целях приведения в соответствие приказа государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 26 марта 2018 г. № 26 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края» положениям постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края», также в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 26 марта 2018 г. № 26 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края».

3. Отделу кадрового и информационного обеспечения государственной жилищной инспекции Краснодарского края (Рязанов) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте государственной жилищной инспекции Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Руководитель инспекции

Д.В. Трушкова

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

приказом руководителя  
государственной жилищной  
инспекции Краснодарского края  
от 16.10.2019 № 142

### **ПОРЯДОК работы с обращениями граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края**

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений в государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее - Инспекция).

1.2. Установленные Порядком требования к рассмотрению обращений граждан распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением Инспекцией, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Настоящий Порядок определяет порядок взаимодействия Инспекции с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);

Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (Собрание законодательства Российской Федерации. Издательство «Юридическая литература», 29 декабря 2008 года, № 52, ст. 6249);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Закон Краснодарского края от 2 октября 2013 г. № 2801-КЗ «Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае» (официальный сайт администрации Краснодарского края (<http://admkrain.krasnodar.ru/ndocs/>) 3 октября 2013 года, Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края от 4 октября 2013 г. № 11 (200);

Устав Краснодарского края (Кубанские новости, 1993);

постановление главы администрации Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края» (Официальный сайт администрации Краснодарского края <http://admkrain.krasnodar.ru>, 10.01.2019);

постановление главы администрации Краснодарского края от 5 октября 2006 г. № 861 «О государственной жилищной инспекции Краснодарского края» (издание «Кубанские новости», 2006, № 156) и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Краснодарского края.

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты или перенаправление обращения в другой государственный орган, либо соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

#### 2.1.1. Местонахождение Инспекции:

Почтовый адрес: Красная ул., д. 176-178, г. Краснодар, 350020.

Режим работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья, нерабочих и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 13.50, в пятницу с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 13.40), накануне нерабочих праздничных дней с 09.00 до 16.20 (перерыв с 13.00 до 13.30).

Телефон по вопросам приема и регистрации поступающей корреспонденции и устных обращений: 8 (861) 251-64-36.

Телефон приемной руководителя Инспекции: 8(861) 259-44-03.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:

8(861) 255-32-93.

Адрес электронной почты: [gzhi@krasnodar.ru](mailto:gzhi@krasnodar.ru).

Официальный сайт Инспекции расположен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.gzhi.krasnodar.ru>.

Официальная страница Инспекции расположена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края по адресу: <http://www.krasnodar.ru> в подразделе Органы исполнительной власти Краснодарского края.

## 2.2. Информирование заявителей

2.2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Инспекции осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы Инспекции; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты Инспекции; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

### 2.2.2. Информирование граждан осуществляется при:

непосредственном обращении в Инспекцию заявителя: лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, на официальном сайте Инспекции.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Инспекции, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Инспекции (приложение № 1), на официальном сайте Инспекции и портале

исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде в Инспекции.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения Инспекции, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в Инспекции размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, условия доступа граждан к информации о деятельности Инспекции; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Инспекции; график приема граждан должностными лицами Инспекции.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле первого этажа Инспекции.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

2.3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным способом или с использованием оргтехники и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

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;

суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Порядок получения консультаций (сведений) о рассмотрении обращений

2.4.1. Гражданин, с учетом графика (режима) работы Инспекции, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения (входящий номер и дата регистрации его обращения, ответственный исполнитель за рассмотрение обращения, сведения о продлении срока рассмотрения обращения, исходящий номер ответа на обращение) при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

2.4.2. Консультации (сведения) по вопросам рассмотрения обращений предоставляются работниками отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству: ведущим специалистом 2 разряда, специалистом-экспертом, главным специалистом 2 разряда.

2.4.3. Консультации предоставляются по вопросам:

адреса места нахождения Инспекции, должности, фамилии, имени, отчества руководителя;

требований к оформлению письменного обращения;

требования к приложениям письменного обращения, если таковые имеются;

места и графиков личного приема должностными лицами Инспекции для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений.

2.4.4. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования.

2.4.5. Консультации предоставляются только по вопросам, указанным в п. 2.4.1 и п. 2.4.3 настоящего Порядка, как при личном обращении, так по почте и по телефону.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.5.1. Обращения, поступившие в Инспекцию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Инспекции до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.5.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.5.3. Обращения Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае, а также предоставление ему запрашиваемых сведений, документов и материалов, рассматриваются в течение 15 дней со дня получения соответствующего обращения. Ответ дается за подписью должностного лица, которому обращение непосредственно было адресовано.

2.5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель Инспекции, его заместители, начальники структурных подразделений, давшие поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней.

В случае принятия руководителем, заместителем руководителя, начальником структурного подразделения Инспекции решения о продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление, за подписью руководителя, заместителя руководителя, начальника структурного подразделения Инспекции. При этом в уведомлении указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель представляет руководителю, заместителю руководителя, начальнику структурного подразделения Инспекции, давшему поручение по рассмотрению обращения, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока не менее чем за 3 дня до истечения срока исполнения.

2.5.5. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, срок подготовки и предоставления исполнителем информации, документов и материалов не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.5.6. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то не позднее 10 дней на него направляется ответ с кратким изложением принятого ранее решения, с приложением копии предыдущего ответа.

В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

2.5.7. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

2.5.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.5.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан



осуществляют должностные лица Инспекции согласно их должностным регламентам.

### 3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

#### 3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в Инспекцию письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной электронной формы на официальном портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края <http://www.krasnodar.ru> или на официальном сайте Инспекции <http://www.gzhi.krasnodar.ru>.

3.1.3. После вскрытия поступившего в Инспекцию конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется соответствующий акт (приложения № 2, 3). Также составляется акт на обращение (приложение № 4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

3.1.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в разделе «Учет служебной корреспонденции» Системы Автоматизации Электронного Документооборота.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Инспекции.

3.1.7. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт Инспекции, портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для его авторизации и последующей работы с обращением.

3.1.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам



факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.9. Письменные обращения на имя руководителя Инспекции и его заместителей, доставленные в Инспекцию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются ведущим специалистом 2 разряда отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Инспекции. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в Инспекцию с указанием даты поступления, контактного телефона.

### 3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в Инспекцию обращения подлежат обязательной регистрации в разделе «Учет писем и обращений граждан» Системы Автоматизации Электронного Документооборота в течение 3 дней с даты их поступления в Инспекцию.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наклеивается штрих-код, в котором указываются наименование организации, регистрационный входящий номер и дата.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:  
 вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);  
 дата регистрации;  
 регистрационный номер;  
 кому обращение адресовано;  
 фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);  
 его электронный или почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);  
 указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.);  
 дата, исходящий номер сопроводительного письма;  
 краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть.

После определения руководством Инспекции лиц, ответственных за рассмотрение обращения, срока и порядка разрешения вопроса, данная информация вносится в электронную учетную карточку ведущим специалистом 2 разряда отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Инспекции.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений,

подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив ОАО «Визи», «коллектив СОШ № 1»).

3.2.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

### 3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация в Инспекции обращения в системе автоматизации электронного документооборота.

3.3.2. Все зарегистрированные обращения в день регистрации передаются по принадлежности руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений Инспекции для принятия решения о ходе рассмотрения, определения непосредственных исполнителей, срока и порядка разрешения вопросов обращения.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Поручение руководителя, заместителя руководителя, начальника структурного подразделения Инспекции должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, выдавшего поручение. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к

компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, поступившее в Инспекцию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в управление Федеральной миграционной службы России по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона.

3.3.6. Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений Инспекции. Уведомления авторам обращений, поступивших в Инспекцию в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в письменной форме.

3.3.7. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашиваются в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.3.8. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, поступившего из администрации Краснодарского края, при необходимости возвращает его в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

3.3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.10. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.11. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3.12. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо, являющееся непосредственным исполнителем, при рассмотрении обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости в установленном законодательством порядке, для уточнения доводов или сути обращения встречается с заявителем, либо запрашивает у него дополнительную информацию по телефону или письменно, создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя);

в случае необходимости в установленном законодательством порядке 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.

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.6. Обращения с просьбами о личном приеме руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений Инспекции рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема должностными лицами Инспекции, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.7. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (заместитель руководителя) Инспекции на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Инспекцию или одному и тому же должностному лицу Инспекции. Сообщение о прекращении переписки в течение тридцати дней со дня регистрации обращения направляется автору за подписью руководителя (заместителя руководителя) Инспекции.

3.4.9. В случае поступления в Инспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

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

3.4.11. При поступлении направленного в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней направляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Срок подготовки ответных писем в адрес управления контроля, касающихся хода исполнения поручений главы администрации (губернатора)

Краснодарского края, составляет 10 календарных дней, если иной срок не установлен в запросе.

3.4.12. При поступлении в Инспекцию обращений граждан, в которых содержится информация о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, угрозы чрезвычайных ситуаций техногенного характера, а также о фактах нарушения прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены), рассмотрение данных обращений осуществляется путем проведения внеплановых проверок и оформлением результатов их проведения в установленном законодательством Российской Федерации порядке с соблюдением требований Административного регламента исполнения Инспекцией государственной функции по осуществлению регионального государственного жилищного надзора, утвержденного в установленном порядке.

### 3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, необходимо давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным и (или) юридическим лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. Обращение и подготовленный на него проект ответа могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из проекта ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений Инспекции.

3.5.5. Ответы на обращения, поступившие в Инспекцию из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, органов государственной власти Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются руководителем Инспекции, его заместителями.

3.5.6. Проекты ответов на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края и поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента

Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, давших поручения по рассмотрению, визируются руководителем Инспекции, его заместителями и передаются в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

3.5.7. Ответы на обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, направляются на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению обращения, и подписываются руководителем Инспекции, его заместителями. После исполнения обращения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

3.5.8. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью руководителя Инспекции, его заместителями.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений Инспекции.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.12. Оригиналы документов автору обращения возвращаются исполнителем путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.13. Ответ на поставленные в обращении гражданина вопросы не дается в следующих случаях:

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

если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В данном случае гражданину,



направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

в случае устранения причин, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, заявитель вправе вновь направить обращение.

3.5.14. В случае 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.

3.5.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и за качество ответов.

3.5.16. После направления ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов материалы рассмотрения списываются «в дело» должностным лицом, давшим поручение по рассмотрению обращения.

3.5.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Ответы на обращения граждан в письменной форме направляются простыми почтовыми отправлениями.

Кроме того, на поступившее в Инспекцию 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 Закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В указанном случае письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов дается на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

3.5.18. Инспекцией осуществляется передача простых почтовых отправлений в ФГУП «Почта России» в течение 3 дней со дня регистрации ответа на обращение.

3.5.19. Срок регистрации ответа на обращение не должен превышать 1 дня со дня его подписания.

3.5.20. Отправка ответов на обращение в форме электронного документа, осуществляется лицами, подготовившими проекты ответов, с использованием персонального служебного адреса электронной почты в официальном домене

krasnodar.ru или с официального адреса электронной почты Инспекции gzhi.krasnodar.ru.

3.5.21. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.6. Организация личного приема граждан в Инспекции

3.6.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в Инспекцию.

3.6.2. Личный прием граждан в Инспекции осуществляется руководителем Инспекции, его заместителями (далее – должностное лицо Инспекции, осуществляющее прием) по вопросам, отнесенным к их ведению, а также при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.6.3. График приема граждан должностными лицами Инспекции утверждается руководителем Инспекции и размещается на стенде в холле первого этажа Инспекции, на официальном сайте Инспекции, официальном портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края.

3.6.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.6.5. Помещения для ожидания и проведения личного приема граждан оборудуются местами для сидения. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

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

3.6.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.6.8. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, которое подписывается должностным лицом Инспекции, осуществлявшим прием, и передается исполнителю. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя 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.

3.6.9. К личным приемам руководителя Инспекции при необходимости, уполномоченные специалисты готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, передают для

предварительного ознакомления, приглашают для непосредственного участия в приемах руководителей структурных подразделений Инспекции.

3.6.10. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

3.6.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.6.13. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.6.14. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.6.15. Время от оформления карточки личного приема до направления ее на исполнение - не более суток.

3.6.16. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.17. Сроки исполнения поручения по разрешению вопросов обращения - от одного до тридцати дней.

3.6.18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.6.19. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом Инспекции, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

3.6.20. Обращения, поступившие при проведении руководством Инспекции «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

### 3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» и снятия с контроля в системе автоматизации электронного документооборота.

3.7.2. Рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, оформляются обложкой и комплектуются в отдельный материал, в следующей последовательности:

- обложка дела;
- служебная записка о результатах рассмотрения обращения;
- копия информации о результатах рассмотрения обращения (если имеется);

- копия ответа автору, а также копии промежуточных ответов автору, копии служебной переписки по рассмотрению вопросов, поставленных в обращении, служебные записки о продлении срока рассмотрения обращения, продлении срока дополнительного контроля (если имеются);

- материалы проверки по обращению (если она проводилась);

- поручение по рассмотрению обращения;

- письменное обращение, а также приложения, конверт, акты (если имеются).

3.7.3. Оформленные должным образом материалы рассмотрения обращений формируются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты списания «в дело» в пределах текущего года. По окончании делопроизводственного года, после переплета или подшивки дела передаются на хранение в архив Инспекции.

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

#### 4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

##### 4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан

4.1.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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 граждан.

4.1.2. Решение о постановке обращения на контроль в Инспекции принимается руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений.

4.1.3. Контроль за своевременным и правомерным рассмотрением обращений граждан, исполнением поручений по их рассмотрению осуществляется уполномоченными должностными лицами и включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- контроль по формам автоматизированной системы;

- снятие обращений с контроля.

4.1.4. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Инспекцию, в

которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение.

4.1.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, последовательностью действий определенных процедурой исполнения Порядка (приложение № 7), и принятием решений непосредственными исполнителями в структурных подразделениях Инспекции, осуществляется уполномоченными лицами, обеспечивающими соблюдение Порядка должностными лицами Инспекции.

4.1.6. Текущий контроль за совершением последовательности действий, установленных Порядком, и принятием решений уполномоченными должностными лицами Инспекции осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения уполномоченными должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, положений Порядка.

#### 4.2. Снятие обращений граждан с контроля

4.2.1. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель, заместители руководителя, начальники структурных подразделений Инспекции, давшие поручение по рассмотрению обращения и поставившие его на контроль на основании информации о результатах рассмотрения обращения непосредственного исполнителя. Подписывают ответ, подготовленный исполнителем, списывают в дело служебную переписку по рассмотрению обращения, материалы проверки по обращению (если она проводилась).

4.2.2. Обращения, поступившие из администрации края, ответы на которые оформляются за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, давших поручения по рассмотрению, снимаются с контроля после подписи ответов руководством администрации края.

4.2.3. Руководитель, заместитель руководителя, начальник структурного подразделения Инспекции вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

4.2.4. В случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений либо выявления нарушений в ходе текущего контроля, установления недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение комиссионно, с выездом на место, участием заявителя.

#### 5. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений

5.1. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за ненадлежащее

обеспечение сохранности находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Ответственность закрепляется в должностных регламентах.

5.1.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.1.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его должностному лицу. При передаче составляется акт, который визируется руководителем структурного подразделения либо заместителем руководителя Инспекции.

5.1.3. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту начальнику структурного подразделения или главному консультанту, ответственному должностному лицу на территории муниципального образования.

## 6. Обобщение результатов рассмотрения обращений и анализ практики рассмотрения обращений граждан

6.1. Аналитическая работа в Инспекции проводится уполномоченными должностными лицами Инспекции.

6.2. Инспекция ежеквартально, до десятого числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее - Управление по работе с обращениями граждан) сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в Инспекцию (по установленной управлением по работе с обращениями граждан форме).

6.2.1. Инспекция использует в работе с обращениями граждан записки Управления по работе с обращениями граждан «О работе структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований края с обращениями граждан» и другие рекомендации, проводит анализ, обобщает практику, разрабатывает мероприятия по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения края.

## 7. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

7.1. Гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц Инспекции в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц структурных подразделений Инспекции, осуществленные в ходе исполнения Порядка, принятые решения по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

7.2.1. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: должностных лиц Инспекции - руководителю (заместителю руководителя) Инспекции;

начальников структурных подразделений - заместителям руководителя Инспекции;

заместителей руководителя Инспекции - руководителю Инспекции;

руководителя Инспекции - заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края, осуществляющего непосредственную координацию и контроль деятельности Инспекции.

7.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица Инспекции признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе рассмотрения обращения.

7.4. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в Инспекцию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Руководитель



Д.В. Трушкова



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
госжилинспекции  
Краснодарского края

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС, АДРЕСА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, АДРЕС ПОРТАЛА  
ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ В ИНФОРМАЦИОННО-  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,  
СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ, ТЕЛЕФОН (ФАКС), РЕЖИМ РАБОТЫ  
ГОСЖИЛИНСПЕКЦИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Местонахождение Инспекции: Красная ул., д. 176-178, г. Краснодар, 350020.

График (режим) работы Инспекции: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 13.50, в пятницу с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 13.40), накануне нерабочих праздничных дней с 09.00 до 16.20 (перерыв с 13.00 до 13.30).

Телефон приемной руководителя Инспекции - 8 (861) 259-44-03, телефон, по которому осуществляется прием и регистрация входящей корреспонденции Инспекции, - 8 (861) 251-64-36, факс - 8 (861) 255-32-93.

Официальный E-mail: [gzhi@krasnodar.ru](mailto:gzhi@krasnodar.ru).

Официальный сайт Инспекции расположен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.gzhi.krasnodar.ru>.

Официальная страница Инспекции расположена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края по адресу: <http://www.krasnodar.ru/> в подразделе Органы исполнительной власти Краснодарского края.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
госжили инспекции  
Краснодарского края

АКТ № \_\_\_\_\_  
ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ  
С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

— (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ в госжили инспекцию Краснодарского края  
поступила \_\_\_\_\_

— (число, месяц, год)  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
госжилинспекции  
Краснодарского края

АКТ № \_\_\_\_  
О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА  
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ  
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ в госжилинспекцию Краснодарского края  
поступила

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружена недовостача документов,  
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
госжили инспекции  
Краснодарского края

АКТ № \_\_\_\_\_  
О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ  
С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ в госжили инспекцию Краснодарского края  
поступила

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
госжилинспекции  
Краснодарского края

Руководителю  
госжилинспекции края

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_  
по вопросу \_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

(должность) \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
госжилинспекции  
Краснодарского края

КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ ..... от.. ..... 20.... г.

Ф.И.О. посетителя .....

.....

Адрес, телефон .....

.....

Дата приема .....

Содержание вопроса .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Исполнитель .....

.....

.....

.....

Резолюция .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Срок исполнения .....

Автор резолюции .....(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
госжилинспекции  
Краснодарского края

БЛОК-СХЕМА  
процедуры исполнения Порядка работы с обращениями граждан,  
поступившими в госжилинспекцию Краснодарского края

