



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО И  
СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28.08.2015

№ 423-А

г. Екатеринбург

**О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области**

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающими в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области, а также во исполнение положений Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Инструкция) (прилагается).

2. Первому заместителю директора Департамента (Л.А. Карпухина), заместителям директора Департамента (П.В. Азанов, В.Г. Камышан, И.С. Ширалиев, Д.А. Ширяев, А.А. Щепелин), начальнику отдела государственной службы, кадровой работы и профилактики коррупционных правонарушений (С.А. Макеев), начальнику отдела финансово-экономического учета и администрирования доходов (Ю.С. Киселева) обеспечить своевременное и качественное исполнение подчиненными сотрудниками структурных подразделений поручений по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) в соответствии с требованиями настоящей Инструкции;

3. Заместителю директора Департамента (И.С. Ширалиев) обеспечить еженедельное представление информации о состоянии исполнительской дисциплины по своевременному исполнению поручений по обращениям.

4. Первому заместителю директора Департамента (Л.А. Карпухина), заместителям директора Департамента (П.В. Азанов, В.Г. Камышан, И.С. Ширалиев, Д.А. Ширяев, А.А. Щепелин), начальнику отдела государственной службы, кадровой работы и профилактики коррупционных

правонарушений (С.А. Макеев), начальнику отдела финансово-экономического учета и администрирования доходов (Ю.С. Киселева) обеспечить ознакомление подчиненных сотрудников с настоящим приказом и Инструкцией.

5. Приказы Управления Государственной жилищной инспекции Свердловской области от 05.09.2013 № 111-А «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 10.12.2013 № 139-А «О внесении изменений в приказ Управления от 05.09.2013 № 111-А» считать утратившими силу.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Департамента



А.П. Россолов

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Департамента  
государственного жилищного и  
строительного надзора  
Свердловской области  
от 28.08.2015 г. № 423-А  
«О порядке рассмотрения  
обращений граждан, объединений  
граждан, в том числе юридических  
лиц, и личном приеме граждан,  
объединений граждан, \_\_\_\_\_ в  
том числе юридических лиц в  
Департаменте государственного  
жилищного и строительного  
надзора Свердловской области»

## ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области**

### Раздел 1. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Инструкция) разработана в целях повышения оперативности и качества рассмотрения обращений граждан, обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент), регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Положением о Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области

от 27 мая 2015 года № 431-ПП «Об утверждении Положения, структуры, предельного лимита штатной численности и фонда по должностным окладам в месяц Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области», иными федеральными и региональными законами, нормативными правовыми актами Департамента.

Вопросы, не урегулированные Инструкцией, разрешаются в соответствии с положениями названных нормативных правовых актов.

3. Инструкция устанавливает единый порядок приема, регистрации, рассмотрения, формирования в дела и архивного хранения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращения заявителей), а также порядок личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – личный прием).

4. Установленный Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

на все обращения, подлежащие рассмотрению в Департаменте в соответствии с компетенцией и в рамках предоставленных полномочий, в том числе устные обращения, а также направленные в письменной форме, в форме электронного документа, индивидуальные или коллективные обращения, предложения, заявления или жалобы, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

на правоотношения, связанные с рассмотрением Департаментом обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно.

6. Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

7. При рассмотрении обращения Департаментом заявитель 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных Инструкцией, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, либо об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Департамент с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. При рассмотрении обращения заявителя не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Прием, первичная обработка и регистрация обращений осуществляется Организационно-контрольным отделом Департамента, структурными подразделениями Департамента, территориально расположенными в управленческих округах Свердловской области.

11. Рассмотрение обращений осуществляется Директором Департамента, Первым заместителем Директора Департамента, заместителями Директора Департамента, начальниками структурных подразделений Департамента, заместителями начальников структурных подразделений Департамента в период временного отсутствия начальников структурных подразделений Департамента в рамках установленной компетенции.

12. Анализ содержания обращений и результатов их рассмотрения осуществляется Отделом планирования и анализа надзорной деятельности.

13. Должностные лица Департамента, виновные в нарушении положений Инструкции несут дисциплинарную ответственность, иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **Требования к обращениям, направляемым для рассмотрения в Департамент**

14. Требования к письменному обращению заявителя:

заявитель в своем письменном обращении в Департамент в обязательном порядке указывает либо наименование Департамента, либо фамилию, имя, отчество Директора Департамента (в его отсутствие – Первого заместителя Директора Департамента, заместителя Директора Департамента, на которого возложено временное исполнение полномочий Директора Департамента), либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

15. Обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией для письменных обращений заявителей.

В таком обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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.

16. Требования к устному обращению заявителя:

заявитель при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке сообщает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае необходимости в ходе личного приема заявитель к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

### **Прием и первичная обработка обращений**

17. Обращение может поступить в Департамент следующими способами:

- 1) нарочно;
- 2) посредством почтового отправления;
- 3) посредством факсимильной связи;
- 4) посредством электронной почты либо посредством электронной приёмной на официальном сайте Департамента;
- 5) посредством систем электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее – электронные системы).

18. Прием и первичная обработка обращения осуществляется Организационно-контрольным отделом, структурными подразделениями, территориально расположенными в управленческих округах Свердловской области.

19. При поступлении обращения в Департамент почтовым отправлением осуществляется Организационно-контрольным отделом, структурными подразделениями, территориально расположенными в управленческих округах Свердловской области осуществляется:

проверка на правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрытие конвертов, проверка наличия в них документов, приобщение к письму конверта;

приобщение текста обращения заявителя перед приложениями к нему;

возвращение на почту невскрытыми ошибочно поступивших в адрес

Департамента писем;

составление акта в двух экземплярах на письма, в которых при вскрытии не имеется письменного вложения, либо ошибочно направленное вложение, в случае недостачи в конвертах документов, упомянутых авторами в тексте обращения, в описях на ценные письма. Один экземпляр акта с копиями поступивших документов приобщается к поступившему документу, второй – направляется автору документа.

20. При получении письменного обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, сотрудник Организационно-контрольного отдела, не вскрывая конверт, сообщает об этом Директору Департамента (в его отсутствие – Первому заместителю Директора Департамента, заместителю Директора Департамента, на которого возложено временное исполнение полномочий Директора Департамента) (далее – рассматривающему руководителю) и действует в соответствии с его указаниями.

21. Обращение, поступившее в Департамент на официальную электронную почту Департамента либо посредством электронной приёмной на официальном сайте Департамента в форме электронного документа, распечатывается ежедневно на бумажном носителе. Если обращение поступило на электронную почту после 16.00 (15.00 в пятницу), оно может быть распечатано на следующий рабочий день, тогда на этом обращении проставляется штамп о получении с датой его распечатки. Дальнейшая работа с данными обращениями осуществляется как с письменными обращениями.

22. Обращение, поступившее в Департамент посредством электронных систем, проходит автоматическую регистрацию. Дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

23. На обращениях, доставленных нарочно, в левом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа проставляется штамп о получении с указанием наименования Департамента, даты приема документа, по просьбе заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, его принявшего, снимается копия первого листа обращения со штампом о получении.

Проставление синего штампа о получении обращения по требованию заявителя допускается на копии документа, сделанной с его оригинала сотрудником Департамента, принявшим документ.

24. В случае если левый нижний угол лицевой стороны первого листа документа не позволяет разместить отиск штампа о получении, то он проставляется на свободном от текста месте. Приоритетным местом в этом случае является левое боковое поле лицевой стороны первого листа документа. Правый нижний угол документа необходимо оставить свободным для проставления регистрационного штампа.

Штамп о получении обращения проставляется на всех обращениях, поступивших в Департамент, кроме обращений, поступивших на официальную электронную почту Департамента, распечатанных в день поступления.

Штамп о получении должен быть читаемым, с четко проставленными

реквизитами.

25. В случае, если обращение получено посредством факсимильной связи в структурном подразделении Департамента, в чей функционал не входит прием и регистрация входящей корреспонденции, сотрудник отдела, получивший обращение, передает его в день получения в Организационно-контрольный отдел Департамента. На факсовой копии обращения ставится отметка о получении, в которой указывается дата получения/передачи, Ф.И.О передавшего/получившего обращение, ставятся подписи передавшего/получившего обращение. В журнал учета входящей корреспонденции, поступившей посредством факсимильной связи, вносятся данные о поступившем обращении.

### **Регистрация и рассмотрение обращений**

26. Регистрация обращений осуществляется в модуле «Обращения граждан» (далее – МОГ) Организационно-контрольным отделом, структурными подразделениями, территориально расположенными в управленческих округах Свердловской области.

Регистрация обращений осуществляется в день их поступления. Иные сроки регистрации обращений могут быть определены начальниками структурных подразделений, в чей функционал входит регистрация обращений, в зависимости от объема поступающих обращений в рамках установленных законодательством сроков.

27. Регистрационный штамп проставляется в правой нижней части лицевой стороны первого листа подлинника обращения. Регистрационный штамп содержит наименование Департамента, дату и регистрационный входящий номер обращения. В случае если правый нижний угол лицевой стороны документа не позволяет разместить оттиск регистрационного штампа, то он проставляется на свободном от текста месте. Регистрационный штамп проставляется только на подлиннике обращения, должен быть читаемым, с четко проставленными реквизитами.

28. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение рассматривающему руководителю.

Обращение от Лицензионной комиссии Свердловской области, поступающее в адрес Директора Департамента, регистрируется и передается начальнику Правового отдела без резолюции руководства Департамента.

При направлении зарегистрированного обращения с предварительного рассмотрения в МОГ на рассмотрение рассматривающему руководителю признак контроля обращения устанавливается только для обращений, поступивших из Правительства Свердловской области.

29. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами направляет обращение в соответствующее структурное подразделение Департамента, в функционал которого входит осуществление надзорных (контрольных) функций, связанных с тематикой обращения, определяет сроки исполнения, дает необходимые указания



и поручения, в том числе о необходимости проведения проверки, содержащиеся в подписанном поручении (далее – резолюция).

30. Содержание резолюции вносится в регистрационную карточку в МОГ и направляется в структурное подразделение Департамента на исполнение.

31. Обращение, переданное в электронном виде (сканированном виде) в МОГ, считается доведенным до исполнителя.

32. Оригинал обращения направляется в структурное подразделение Департамента, специалисты которого определены в качестве ответственных исполнителей по обращению, по журналу передачи под подпись (г. Екатеринбург).

Сотрудники структурных подразделений Департамента, ответственные за делопроизводство (г. Екатеринбург), ежедневно получают в Организационно-контрольном отделе оригиналы обращений и обеспечивают их передачу начальнику структурного подразделения Департамента.

Сотрудники структурных подразделений Департамента, территориально расположенных в управленческих округах Свердловской области, ответственные за делопроизводство, ежемесячно получают в Организационно-контрольном отделе оригиналы обращений под подпись.

33. При наличии в обращении указаний на нарушения различных требований законодательства Российской Федерации, надзор за которыми входит в функции нескольких отделов, рассматривающий руководитель направляет обращение для рассмотрения в несколько структурных подразделений Департамента, при этом в резолюции указывается исполнитель, ответственный за подготовку сводного ответа. При отсутствии такой отметки ответственным за сводный ответ считается исполнитель, указанный первым в резолюции, оригинал обращения направляется в структурное подразделение Департамента, осуществляющее подготовку сводного ответа.

34. При наличии в обращении указаний на нарушения различных требований законодательства Российской Федерации, надзор за которыми входит в компетенцию нескольких заместителей директора Департамента, рассматривающий руководитель направляет данное обращение заместителю директора Департамента в соответствии с распределением обязанностей по рассмотрению обращений, установленным приказом Департамента, путем включения его в резолюцию, либо направляет его непосредственно начальнику структурного подразделения, в должностные обязанности которого входит осуществление данного надзора (контроля).

35. В случае необходимости изменения ответственного исполнителя по обращению, указанного в резолюции, ответственный исполнитель в течение трех рабочих дней с даты получения обращения на исполнение направляет обращение на дополнительное рассмотрение руководству с аргументированными предложениями по изменению состава исполнителей.

В случае внесения изменений руководством Департамента в состав исполнителей по обращению рассматривающий руководитель ставит дату внесения изменений и подпись. Сотрудник, инициировавший изменение состава ответственных исполнителей, представляет обращение в день внесения

изменений в резолюцию в Организационно-контрольный отдел для внесения соответствующих изменений в регистрационную карточку обращения в МОГ (г. Екатеринбург). Сотрудник Организационно-контрольного отдела в случае получения обращения позже дня внесения изменений в резолюцию ставит отметку о дате получения обращения.

36. Обращение, поступившее в Департамент в соответствии с его компетенцией, рассматривается в установленные сроки:

- в течение 29 дней с даты регистрации (включая дату регистрации);
- в течение 59 дней с даты регистрации (включая дату регистрации) в случае продления срока рассмотрения обращения.

37. По обращению, содержащему вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, исполнитель подготавливает письмо о переадресации и направляет его в установленные законодательством сроки в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в установленные законодательством сроки направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

39. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 38 Инструкции, 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 заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

40. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов по решению рассматривающего руководителя не дается в следующих случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (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 в порядке, предусмотренном Инструкцией);

если текст письменного обращения не поддается прочтению (такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его

фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в порядке, предусмотренном Инструкцией);

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в порядке, предусмотренном Инструкцией).

41. Мотивированное уведомление об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в том числе возвращении обращения, направляется заявителю, его направившему, в установленные законодательством сроки.

42. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Департамент.

43. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в установленные законодательством сроки возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

44. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Департамента, а также членов его семьи, рассматривающий руководитель вправе принять решение оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

45. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

46. В исключительных случаях, а также в случае направления сотрудниками Департамента запроса, в том числе в электронной форме, на получение необходимых для рассмотрения обращения заявителя документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия рассматривающий руководитель вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, на основании служебной записки о продлении исполнителя поручения по обращению. При этом заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием конечной даты рассмотрения обращения.

Служебная записка с изложением объективных причин необходимости продления срока, а также проект уведомления заявителя должны быть

представлены на подпись рассматривающему руководителю не позднее, чем за три рабочих дня до истечения контрольного срока рассмотрения обращения.

47. В случае необходимости проведения в рамках рассмотрения обращения выездной внеплановой проверки, требующей согласования с Прокуратурой Свердловской области, начальник структурного подразделения, определенный ответственным за подготовку сводного ответа заявителю:

47.1. осуществляет анализ обращения на предмет его соответствия части 3 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». В случае выявленного несоответствия направляет в адрес заявителя ответ о невозможности организации контрольно-надзорных мероприятий. При определении предмета внеплановой выездной проверки необходимо ограничиваться доводами заявителя;

47.2. при соответствии обращения части 3 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» подготавливает проекты приказа о проведении внеплановой выездной проверки и заявления о согласовании органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с органом прокуратуры проведения внеплановой выездной проверки юридического лица, индивидуального предпринимателя (приложение № 1), справки по установленной форме (приложение № 2) направляет по электронной почте на согласование специалисту правового отдела, ответственному за согласование указанных документов в соответствии с приказом Департамента;

47.3. после согласования проектов приказа о проведении внеплановой выездной проверки и заявления о согласовании органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с органом прокуратуры проведения внеплановой выездной проверки юридического лица, индивидуального предпринимателя в порядке, предусмотренном пунктом 47.2 настоящего приказа, заявление о согласовании органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с органом прокуратуры проведения внеплановой выездной проверки юридического лица подлежит регистрации в МОГ, в листе согласования указывается специалист правового отдела, ответственный за согласование указанных документов в соответствии с приказом Департамента;

47.4. обеспечивает направление в Прокуратуру Свердловской области зарегистрированных в установленном порядке: 1) приказа о проведении внеплановой выездной проверки, 2) заявления о согласовании органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с органом прокуратуры проведения внеплановой выездной проверки юридического лица, индивидуального предпринимателя, 3) копии обращения, 4) справки по установленной форме в сроки, установленные частью 8 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного

контроля (надзора) и муниципального контроля» - за исключением комплексных отделов в Управленческих округах Свердловской области. При подготовке приказа, заявления о согласовании органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с органом прокуратуры, информационной справки начальниками комплексных отделов в Управленческих округах Свердловской области направление в Прокуратуру Свердловской области обеспечивается специалистом правового отдела, ответственным за согласование указанных документов в соответствии с приказом Департамента;

47.5. обеспечивает самостоятельное получение в Прокуратуре Свердловской области ответа о согласовании либо об отказе в согласовании в проведении внеплановой выездной проверки - за исключением комплексных отделов в Управленческих округах Свердловской области. При подготовке приказа, заявления о согласовании органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с органом прокуратуры, информационной справки начальниками комплексных отделов в Управленческих округах Свердловской области получение в Прокуратуре Свердловской области ответа о согласовании либо об отказе в согласовании в проведении внеплановой выездной проверки обеспечивается специалистом правового отдела, ответственным за согласование указанных документов в соответствии с приказом Департамента;

47.6. при организации внеплановой выездной проверки, согласованной в установленном порядке с органами прокуратуры, определяет временной промежуток суток проведения выездной проверки в соответствии с тем временным промежутком, в период которого возможно совершение правонарушения в соответствии со сведениями, указанными заявителем в обращении, при отсутствии таких сведений, указанный временной промежуток подлежит уточнению путем собеседования с заявителем;

47.7. обеспечивает направление копии акта проверки в Прокуратуру Свердловской области в течение пяти рабочих дней со дня составления акта проверки в соответствии с частью 6 статьи 16 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

48. При рассмотрении обращения, поступившего в Департамент в соответствии с его компетенцией, исполнители поручения по обращениям:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, его направившего;

инициируют, в случае необходимости, проведение проверки в рамках предоставленных Департаменту полномочий и с учетом требований Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

инициируют, в случае необходимости, проведение административного расследования в порядке, предусмотренном статьей 28.7 Кодекса Российской

Федерации об административных правонарушениях;

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

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

готовят проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, организуют его внутреннее согласование в соответствии с нормативными правовыми актами Департамента, подписание рассматривающим руководителем.

49. Проект ответа заявителю должен соответствовать следующим требованиям:

49.1. содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

49.2. если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

49.3. в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

49.4. в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество исполнителя;

49.5. при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых правил и норм русского языка, требований, правил и стандартов делопроизводства, в том числе положений распоряжения Губернатора Свердловской области от 14.05.2012 № 187-РГ «О Правилах оформления документов в Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области»;

49.6. в случае подготовки ответа заявителю исполнителями структурных подразделений, в полномочия которых входит осуществление регионального государственного строительного надзора, при создании ответа на обращение в листе согласования первым согласующим лицом указывается специалист правового отдела, ответственный за согласование указанных документов в соответствии с приказом Департамента;

50. Проекты ответов заявителям в рамках исполнения поручений по обращениям оформляются на бланке Департамента установленной формы, подписываются Первым заместителем Директора Департамента, заместителями Директора Департамента, начальниками структурных подразделений, территориально расположенных в управленческих округах Свердловской области в соответствии с распределением обязанностей по рассмотрению обращений, установленным приказом Департамента.

51. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю. Поручение по обращению считается исполненным после

принятия отчета в МОГ.

Отчет о выполнении поручения должен соответствовать следующим требованиям:

1) отчет должен содержать конкретную информацию о выполнении всех пунктов поручения. Начальники структурных подразделений, являющиеся исполнителями при рассмотрении обращения, при подготовке отчета, указывают один из следующих вариантов в зависимости от результатов рассмотрения:

- не поддержано;
- не подлежит рассмотрению;
- переадресовано по компетенции;
- поддержано;
- поддержано. Меры приняты;
- поддержано. Меры приняты с выездом;
- разъяснено;
- разъяснено в ходе личного приема.

2) к отчету должны быть приложены документы, на которые в отчете делаются ссылки, подтверждающие полное исполнение поручения, либо прикреплены в связанных документах отчета.

Специалисты, работающие в МОГ в режиме замещения руководства Департамента, проверяют содержание отчета на предмет соответствия указанным требованиям. В случае соответствия отчета всем указанным параметрам, принимают отчет.

Несоответствие отчета указанным требованиям является основанием для его отклонения.

В случае несогласия с основаниями отклонения отчета исполнитель направляет служебную записку с мотивированными возражениями рассматривающему руководителю. Рассматривающий руководитель на основании служебной записки принимает решение об обоснованности/необоснованности возражений исполнителя и выдает соответствующую резолюцию о принятии/отклонении финального отчета.

Копия служебной записки с резолюцией рассматривающего руководителя представляется исполнителем специалисту Организационно-контрольного отдела, работающему в режиме замещения рассматривающего руководителя.

### **Направление ответа заявителю**

52. Отправка ответов на обращения осуществляется Организационно-контрольным отделом Департамента, структурными подразделениями Департамента, территориально расположенными в управленческих округах Свердловской области.

53. Структурные подразделения Департамента (г. Екатеринбург) передают ответы на обращения на отправку в Организационно-контрольный отдел не позднее 29 дня с даты регистрации поступившего обращения по форме реестра в соответствии с приложением № 3 к настоящей Инструкции, в случае продления срока рассмотрения обращения – не позднее 59 дня с даты

регистрации обращения.

Если установленный срок представления истекает в праздничный или выходной день, последним днем представления считается предшествующий ему рабочий день.

54. Организационно-контрольный отдел обеспечивает передачу ответов на обращения, представленных структурными подразделениями Департамента (г. Екатеринбург) организации, осуществляющей доставку исходящей корреспонденции, на следующий рабочий день после получения документов на отправку.

55. Структурные подразделения Департамента, территориально расположенные в управленческих округах Свердловской области, осуществляют отправку ответов на обращения не позднее 30 дня с даты регистрации поступившего обращения, в случае продления срока рассмотрения обращения – не позднее 60 дня с даты регистрации обращения.

56. Структурные подразделения Департамента, территориально расположенные в управленческих округах Свердловской области, еженедельно представляют реестры отправки почтовой корреспонденции, оформленные в соответствии с приложением № 4 к настоящей Инструкции и заверенные начальником структурного подразделения, в сканированном виде, с обязательным приложением служебных записок о продлении срока рассмотрения обращения в Организационно-контрольный отдел в пятницу до 15.00 на FTP в папке «Реестры отправки исходящей корреспонденции».

57. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа, являющегося сканированной копией ответа, оформленного в установленном порядке на бланке Департамента, по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

### **Контроль исполнения поручений по обращениям**

58. Контроль исполнения поручений по обращениям включает постановку обращения на контроль, промежуточный контроль хода исполнения, снятие исполненного поручения по обращению с контроля, информирование руководства Департамента о состоянии исполнения поручений по обращениям.

59. Контроль исполнения поручений по обращениям осуществляется на основании регистрационных данных в МОГ.

60. Исполнение поручений по обращениям директора Департамента, Первого заместителя директора Департамента, заместителей директора Департамента осуществляются в сроки, установленные ими в поручениях.

61. Первый заместитель директора Департамента, заместители директора Департамента, начальники структурных подразделений Департамента, на которых возлагается исполнение поручений по обращениям, несут персональную ответственность за качество и своевременность исполнения поручений.

62. Контроль исполнения по существу вопросов, содержащихся в



обращения, осуществляют Первый заместитель директора Департамента, заместители директора Департамента, начальники структурных подразделений Департамента в рамках предоставленных полномочий.

63. Контроль сроков исполнения поручений по обращениям, подготовка информации о нарушениях сроков исполнения поручений осуществляется Организационно-контрольным отделом Департамента. Информация о нарушениях сроков исполнения поручений рассматривается на еженедельных оперативных совещаниях.

64. Сроки исполнения поручений по обращениям исчисляются в календарных днях с даты их регистрации. Если последний день срока исполнения поручения по обращению приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

## **Раздел 2. Особенности исполнения обращений, поступающих из Правительства Свердловской области**

65. Обращения, поступающие в Департамент из Правительства Свердловской области (далее – контрольные обращения) делятся на:

- 1) обращения, направляемые по компетенции;
- 2) обращения, требующие подготовки проекта ответа за подписью вышестоящего должностного лица.

66. По контрольным обращениям в Департаменте ведется отдельный учет.

67. Контрольные обращения поступают в Департамент и исполняются в МОГ.

68. Рассмотрение контрольных обращений осуществляется в порядке, установленном пунктами 28-51 Инструкции с учетом особенностей, указанных в пункте 71.

69. Отправленные на исполнение в структурное подразделение посредством МОГ контрольные обращения считаются доведенными до исполнителя.

70. Нормоконтроль ответов на контрольные обращения осуществляется в соответствии с приказом Департамента.

71. Поручения по контрольным обращениям, направляемым по компетенции, исполняются с учетом следующих требований:

71.1. В случае если контрольные обращения поступают на исполнение в структурные подразделения г. Екатеринбурга, проекты ответов на них подписываются рассматривающим руководителем, выдавшим поручение, если иное не указано в поручении рассматривающего руководителя.

71.2. В случае если контрольные обращения поступают на исполнение на рассмотрение в структурные подразделения Департамента, территориально расположенные в управленческих округах Свердловской области, проекты ответов на них согласовываются рассматривающим руководителем, выдавшим поручение, и подписываются начальником структурного подразделения, если иное не указано в поручении рассматривающего руководителя.

71.3. Поручения по контрольным обращениям, направляемым по компетенции, считаются исполненными после принятия отчета в МОГ сотрудником Департамента, работающим в режиме замещения рассматривающих руководителей.

72. Поручения по контрольным обращениям, требующим подготовки проекта ответа за подписью вышестоящего должностного лица, исполняются с учетом следующих требований:

72.1. Срок исполнения поручения продлению не подлежит, поручение не может быть перенаправлено на исполнение в иной исполнительный орган государственной власти Свердловской области, орган местного самоуправления или организацию.

72.2. Проекты ответов в обязательном порядке согласуются с рассматривающим руководителем, выдавшим поручение, Директором Департамента, а также с Начальником Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, если иное не указано в поручении.

72.3. Поручения считаются исполненными после принятия отчета в МОГ Управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

### **Раздел 3. Личный прием в Департаменте**

73. Личный прием заявителей Директором Департамента либо по поручению Директора Департамента Первым заместителем Директора Департамента, заместителями Директора Департамента осуществляется по утвержденному графику, по предварительной записи заявителей. График личного приема утверждается ежеквартально до 25 числа последнего месяца предшествующего квартала на следующий квартал.

Прием по вопросам деятельности депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления осуществляется Директором Департамента во внеочередном порядке.

74. Личный прием заявителей в структурных подразделениях Департамента, территориально расположенных в управленческих округах Свердловской области, осуществляется начальниками структурных подразделений каждую среду с 14 до 17 часов по предварительной записи.

75. Организация личного приема заявителей в Департаменте возлагается на ответственных специалистов в соответствии с нормативным правовым актом Департамента.

76. Заявитель имеет право во время личного приема подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке.

77. Директор Департамента при проведении личного приема привлекает к рассмотрению вопросов заявителей начальников, сотрудников структурных подразделений.

78. 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.

79. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

80. Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель на личном приеме, не относится к компетенции Департамента, то заявителю даются разъяснения, в какой государственный орган, иную организацию ему следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

81. Результаты личного приема отражаются в карточке личного приема, в которой обязательно указываются краткое содержание вопросов заявителя, принятых решений, данных поручений и их ответственных исполнителей.

Карточка личного приема регистрируется в МОГ специалистом, ответственным за организацию личного приема, передается на исполнение в МОГ. Оригинал карточки передается ответственными специалистами в структурное подразделение по журналу передачи.

82. Контроль исполнения поручений, выданных по обращениям, полученным в ходе личного приема, осуществляется специалистами, ответственными за организацию личного приема.

83. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен.

#### **Раздел 4. Формирование и хранение архивного дела по обращению**

84. Документы по рассмотрению обращений с приложением ответов на них формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Департамента и хранятся в структурных подразделениях Департамента до истечения срока хранения.

## Приложение № 1

## Форма Заявления

В прокуратуру Свердловской области  
(наименование органа прокуратуры)  
от Департамента государственного жилищного и  
строительного надзора Свердловской области,  
620142, г. Екатеринбург, ул. Чапаева, 7,  
телефон 312-09-50, 312-00-29,  
факс 312-09-55  
(наименование органа государственного контроля  
(надзора), муниципального контроля с указанием  
юридического адреса)

## Заявление

**о согласовании органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с органом прокуратуры проведения внеплановой выездной проверки юридического лица, индивидуального предпринимателя**

- В соответствии с подпунктом «б» пункта 2 части 5 статьи 54 Градостроительного кодекса Российской Федерации, частью 12 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52, ст. 6249) извещаем о проведении внеплановой выездной проверки в отношении:  
 Лица, осуществляющего строительство – \_\_\_\_\_  
 юридический адрес: \_\_\_\_\_ ИНН \_\_\_\_\_,  
 осуществляющего предпринимательскую деятельность по адресу:  
 Объекта капитального строительства \_\_\_\_\_, расположенного по  
 адресу: \_\_\_\_\_.
- Основание проведения проверки: Обращение \_\_\_\_\_ вх. № \_\_\_\_\_  
 от \_\_\_\_\_ г., содержащее указание на угрозу причинения вреда  
 жизни и здоровью граждан, подпункт «б» пункта 2 части 5 статьи  
 54 Градостроительного кодекса РФ.
- Дата начала проведения проверки: « 24 » июня 20 15 года.
- Время начала проведения проверки: « 24 » июня 20 15 года.

## Приложения:

- Копия обращения на 2 л.
- Копия приказа Департамента от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ на 1 л.
- Копия договора подряда от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_ на 4 л.
- Сведения с сайта ФНС России на 2 л.

Директор Департамента

А.П. Россолов

М.П.

Дата и время составления документа: « » июня 2015 г. в 12 ч. 00 м.  
 Дата и время получения документа: « » июня 2015 г. в ч. м.

Исполнитель  
 телефон

## ФОРМА СПРАВКИ

Наименование застройщика (ИНН, ОГРН)	
Наименование заказчика (ИНН, ОГРН)	
Наименование подрядчика (ИНН, ОГРН)	
наименование объекта капитального строительства	
строительный адрес объекта капитального строительства	
дата последней проверки в рамках утверждённой программы	
предмет последней проверки в рамках утверждённой программы	

Наименование отдела: \_\_\_\_\_

**Реестр передачи корреспонденции на отправку  
за \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2015 г.**

№ п/п	Входящий документ <sup>1</sup>		Исходящий документ <sup>2</sup>			Служебная записка о продлении <sup>3</sup>		Наличие приложения <sup>4</sup>		Исполнитель	Форма отправки <sup>5</sup>
	Дата	Номер	Дата	Номер	Вид ответа	Дата	Срок продления	Количество листов	Количество экземпляров		

Итого: передано/ принято \_\_\_\_ писем.

Передал:            ФИО полностью, подпись

Принял:            ФИО полностью, подпись

<sup>1</sup> Номер входящего документа проставляется при его наличии, в случае отсутствия проставляется прочерк

<sup>2</sup> В случае предоставления на отправку исходящего промежуточного ответа заявителю в графе «Вид ответа» указывается буква «П» (промежуточный), в случае предоставления исходящего окончательного ответа заявителю в графе «Вид ответа» указывается буква «О» (окончательный), в случае предоставления дополнительного ответа заявителю в графе «Вид ответа» указывается буква «Д» (дополнительный). При передаче на отправку исходящего документа, не являющегося ответом на обращение гражданина в графе «Вид ответа» ставится прочерк.

<sup>3</sup> Графа «Служебная записка о продлении» **обязательно заполняется** исполнителем при передаче окончательного ответа заявителю, указываются дата и срок продления (в соответствии с визой руководителя, в случае отсутствия визы - в соответствии с пп. 1 п. 2 настоящего приказа), также **в обязательном порядке** предоставляется копия служебной записки для осуществления контроля исполнения поручений руководителя.

<sup>4</sup> В случае отсутствия приложений в графе «Наличие приложений» ставится прочерк.

<sup>5</sup> В случае необходимости отправки документа заказным письмом с уведомлением в графе «Форма отправки» указывается **З/У**, в остальных случаях ставится прочерк.

Наименование отдела: \_\_\_\_\_

**Реестр отправки почтовой корреспонденции \_\_\_\_\_ 2015 г.<sup>1</sup>**

№ п/п	Входящий документ		Исходящий документ		Служебная записка о продлении <sup>2</sup>		Дата отправки	Адрес	Адресат	Наличие приложения <sup>3</sup>		Исполнитель
	Дата	Номер	Дата	Номер	Дата	Срок продления				Кол-во листов	Кол-во экземпляров	

Итого отправлено: \_\_\_\_\_ писем

<sup>1</sup> 1 Указывается период, за который отправлена корреспонденция (например, с 26 по 30 августа 2015 г., либо за август 2015 г.)

<sup>2</sup> 2 Графа «Служебная записка о продлении» **обязательно заполняется** исполнителем при передаче на отправку окончательного ответа заявителю, указываются дата и срок продления (в соответствии с визой руководителя, в случае отсутствия визы - в соответствии с пп. 1 п. 2 настоящего приказа), также **в обязательном порядке** предоставляется копия служебной записки для осуществления контроля исполнения поручений руководителя.

<sup>3</sup> 3 В случае отсутствия приложений в графе «Наличие приложения» ставится прочерк.