ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«29» августа 2013г. № 3734-А

г. Екатеринбург

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области

В связи с изданием приказа Управления государственного строительного надзора Свердловской области от 29.08.2013 № 3732-А «О признании утратившим силу приказа Управления государственного строительного надзора Свердловской области от 22.06.2012 № 2269-А «Об утверждении Административного регламента предоставления Управлением государственного строительного надзора Свердловской области государственной услуги по организации приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной и письменной форме, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», в целях установления порядка рассмотрения обращений граждан, их объединений, в том числе юридических лиц, в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области (далее – Инструкция) (прилагается).

2. Признать утратившим силу приказ Управления государственного строительного надзора Свердловской области (далее – Управление) от 24.12.2012 № 5035-А «О наделении отдела правового обеспечения Управления государственного строительного надзора Свердловской области полномочиями по организации приема граждан, своевременному и полному рассмотрению их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

3. Отделу государственной службы и кадров Управления (Д.А. Комарова) организовать внесение необходимых вследствие принятия настоящего приказа изменений в положения об организационном отделе Управления, отделе

правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления, должностные регламенты их специалистов.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления Б.А. Трефелов

Приложение к приказу Управления
государственного строительного надзора
Свердловской области от 29 августа 2013 года
№ 3734- А «Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
и приема граждан в Управлении
государственного строительного надзора
Свердловской области»

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области

1. Общие положения.

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области (далее – Инструкция) разработана в целях повышения оперативности и качества рассмотрения обращений граждан, обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Управления государственного строительного надзора Свердловской области (далее – Управление), регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

2. Инструкция разработана в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с учетом требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Положения об Управлении государственного строительного надзора Свердловской области, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 30.03.2007 № 263-ПП «Об Управлении государственного строительного надзора Свердловской области».

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

3. Установленный Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

на все обращения, подлежащие рассмотрению в Управлении 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 Управлением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

6. При рассмотрении обращения Управлением 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 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.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Управление с критикой его деятельности или деятельности должностного лица Управления либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8. При рассмотрении обращения 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.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, а также по поручению начальника Управления (в его отсутствие – заместителя начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) - анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляет начальник отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления.

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

2. Требования к обращениям граждан.

11. Требования к письменному обращению гражданина:

гражданин в своем письменном обращении в Управление в обязательном порядке указывает либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество начальника Управления (в его отсутствие – заместителя начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления), 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

12. Обращение гражданина, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией для письменных обращений граждан.

В таком обращении гражданин 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.

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

13. Требования к устному обращению гражданина:

гражданин 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 гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному

обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

14. Письменное обращение может поступить в Управление почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, посредством электронной связи, а также быть доставлено непосредственно гражданином.

Структурным подразделением Управления, ответственным за его прием и первичную обработку, является организационный отдел Управления.

15. При поступлении письменного обращения гражданина в Управление почтовым отправлением должностное лицо организационного отдела Управления, уполномоченное на прием и первичную обработку письменных обращений граждан в соответствии с распределением обязанностей в отделе (далее – уполномоченное должностное лицо организационного отдела Управления):

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, приобщает к письму конверт;

приобщает текст обращения гражданина перед поступившими с ним документами;

возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие в адрес Управления письма;

составляет акт в трех экземплярах на письма, в которых при вскрытии не имеется письменного вложения, а также в случае недостачи в конвертах документов, упомянутых авторами в тексте обращения, в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в организационном отделе Управления, второй - приобщается к поступившему обращению, третий - направляется гражданину, направившему обращение.

16. Уполномоченное должностное лицо организационного отдела Управления, получив письменное обращение гражданина, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику Управления (в его отсутствие – заместителю начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) и действует в соответствии с его указаниями.

17. Обращение гражданина, поступившее в Управление в форме электронного документа, принимается уполномоченным должностным лицом организационного отдела Управления, распечатывается на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением с особенностями, установленными Инструкцией.

18. При непосредственном принятии от гражданина письменного

обращения по просьбе заявителя уполномоченное должностное лицо организационного отдела Управления проставляет на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения отметку с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, должности и фамилии, имени и отчестве лица, его принявшего.

19. По результатам приема и первичной обработки уполномоченным должностным лицом организационного отдела Управления в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется штамп с указанием наименования Управления, даты поступления обращения.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

20. После приема и первичной обработки письменное обращение передается уполномоченным должностным лицом организационного отдела Управления в отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления.

4. Регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан.

21. Структурным подразделением Управления, ответственным за регистрацию и рассмотрение письменных обращений граждан, является отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления.

22. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется в отделе правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Обязательная регистрация обращений граждан осуществляется с использованием имеющегося в Управлении программного обеспечения.

23. Уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления в течение трех дней с момента поступления письменного обращения гражданина в Управление:

производит его регистрацию в электронном журнале, форма которого приведена в Приложении № 1 к Инструкции;

проставляет в регистрационном штампе, указанном в пункте 19 Инструкции, регистрационный входящий номер обращения;

определяет отнесение вопроса, поставленного в обращении, к соответствующей теме, тематике и разделу Тематического классификатора обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления с учетом аннотации обращений, содержащейся в Типовом общероссийском классификаторе обращений и запросов граждан и организаций;

проверяет обращение на повторность, при установлении таковой – приобщает к нему копию предыдущего обращения и ответа на него; обращение

регистрируется с отметкой о его повторности.

24. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления регистрирует обращение с пометкой «Без подписи», «Без адреса».

25. При поступлении дубликата письменного обращения гражданина уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления регистрирует его с пометкой «Дубликат».

Дубликатом письменного обращения для целей Инструкции признается второй и последующий экземпляры обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и переадресованные ими для рассмотрения в Управление.

26. Письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Гражданин, направивший обращений, уведомляется о его переадресации.

Проект письма о переадресации обращения, уведомления гражданина готовит уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления.

Письмо о переадресации обращения, уведомление гражданина после их согласования начальником отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления направляются на подпись начальнику Управления (в его отсутствие – заместителю начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления), затем, для организации доставки адресатам, в организационный отдел Управления.

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

28. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 27 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

29. Ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не дается в следующих случаях:

в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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);

в случае, 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в порядке, предусмотренном Инструкцией);

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

30. Мотивированное уведомление об оставлении обращения гражданина без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в том числе возвращении обращения, направляется гражданину, его направившему, в течение семи дней со дня регистрации обращения.

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

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

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

34. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится

вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления (в его отсутствие – заместитель начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

35. Письменное обращение гражданина, поступившее в Управление в соответствии с его компетенцией, рассматривается уполномоченным должностным лицом отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Начальник Управления (в его отсутствие – заместитель начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Если последний день срока рассмотрения обращения гражданина приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предыдущий до нерабочего рабочий день.

Срок для подготовки необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, пояснений по существу обращения структурными подразделениями Управления, устанавливается начальником отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления в служебной записке, содержащей запрос о предоставлении указанной информации.

36. В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением запроса, в том числе в электронной форме, на получение необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, начальник Управления (в его отсутствие – заместитель начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления направляет начальнику Управления (в его отсутствие – заместителю начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) служебную записку с изложением причин необходимости продления срока, а также срока, в который обращение будет рассмотрено.

Служебная записка, а также проект уведомления гражданина, направившего

обращение, о продлении сроков его рассмотрения, должны быть представлены на подпись начальнику Управления (в его отсутствие -- заместителю начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения контрольного срока разрешения обращения.

При необходимости продления установленного срока для подготовки необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, пояснений по существу обращения, начальник структурного подразделения Управления, в которое направлен запрос о предоставлении указанной информации, направляет служебную записку начальнику отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления с изложением причин необходимости продления срока, а также срока, в который информация будет предоставлена, не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения установленного срока ее предоставления.

37. При рассмотрении письменного обращения гражданина, поступившего в Управление в соответствии с его компетенцией, уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления:

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

инициирует, в случае необходимости, проведение проверки в рамках предоставленных Управлению 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»;

инициирует, в случае необходимости, проведение административного расследования в порядке, предусмотренном статьей 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;

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

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

готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, организует его согласование начальником отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления, подписание начальником Управления (в его отсутствие – заместителем начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления).

Должностные лица структурных подразделений Управления, направившие

документы и материалы, предоставившие пояснения, а также иную информацию, необходимую для рассмотрения обращения, по запросу уполномоченного должностного лица отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления, несут ответственность за ее содержание, в том числе достоверность и актуальность.

38. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтовой связи, не позднее чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

39. Если письменное обращение гражданина содержит пометки «Без подписи» и «Без адреса» уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления по согласованию с начальником отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления оставляет обращение без ответа, обеспечивая его учет и хранение.

40. Если письменное обращение гражданина содержит пометку «Дубликат» уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления приобщает его к имеющемуся и находящемуся на рассмотрении обращению. Гражданин, направивший дубликат письменного обращения, уведомляется о результатах их разрешения.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока ответ на него направляется с кратким изложением существа принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа и с приложением его копии.

41. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов, писем о переадресации, иных уведомлений должны соответствовать следующим требованиям:

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

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

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

4) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

5) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых 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».

42. Подготовка проектов ответов по результатам рассмотрения обращений, писем о переадресации, уведомлений гражданину, направление которых предусмотрено Инструкцией, осуществляется в порядке, изложенном в абзацах 4, 5 пункта 26 Инструкции.

Указанные документы оформляются на бланке Управления установленной формы, подписываются начальником Управления (в его отсутствие – заместителем начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления).

43. Письменный ответ на обращение или уведомление направляются гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

44. Ответ на обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа, являющегося сканированной копией ответа, оформленного на бланке Управления, по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Оформление архивного дела по обращению гражданина.

45. Уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления формирует дело по обращению гражданина, куда подшивает все материалы по рассмотрению обращения, в том числе, ответы, поступившие из структурных подразделений Управления, других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, информацию, полученную из информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в целях рассмотрения обращения.

46. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

47. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления в текущем архиве в течение сроков, установленных утвержденной номенклатурой дел.

По истечении сроков хранения соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение в порядке, установленном правилами делопроизводства, утвержденными в Управлении.

6. Личный прием граждан.

48. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления.

49. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления (в его отсутствие – заместителем начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления) в здании Управления, расположенном по адресу: г. Екатеринбург, ул. Чапаева, 7, в последний четверг каждого месяца с 14:00 до 17:00 по предварительной записи по телефону 8 (343) 312-09-50 (доб. 53).

Указанная информация доводится до сведений граждан посредством ее размещения на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

50. Предварительная запись граждан на личный прием и учет их приема ведется уполномоченным должностным лицом отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления в журнале, форма которого приведена в Приложении № 2 к Инструкции.

Журнал должен быть прошит, пронумерован, и скреплен печатью Управления.

Уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления готовит также карточку личного приема гражданина, форма которой приведена в Приложении № 3 к Инструкции, передает ее начальнику Управления (в его отсутствие – заместителю начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления), осуществляющему личный приём.

Карточки личного приема граждан хранятся уполномоченным должностным лицом отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления, в специально заведенном для этих целей деле.

51. Уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения

и работы с обращениями граждан и организаций Управления присутствует на личном приеме граждан, проводимом начальником Управления (в его отсутствие – заместителем начальника Управления, на которого возложено временное исполнение полномочий начальника Управления), и делает в карточке личного приема гражданина краткую запись обращения гражданина.

52. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельств являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале и карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях в установленные Инструкцией сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

53. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в журнале и карточке личного приема гражданина.

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

55. Подготовка письменного ответа на устное обращение гражданина, его направление заявителю, а также оформление архивного дела по обращению гражданина осуществляется в соответствии с положениями Инструкции.

7. Информация о рассмотрении Управлением обращений граждан, подлежащая размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

56. Обязательному размещению на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Управления) подлежат следующие сведения об обращениях граждан:

порядок и время приема граждан, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

фамилия, имя и отчество начальника, специалистов отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера;

обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

57. Ответственность за предоставление названных в пункте 56 Инструкции сведений в сроки, установленные Организационной структурой официального сайта Управления, утвержденной приказом Управления от 23.09.2013 № 4196-А «Об утверждении Регламента работы с официальным сайтом Управления государственного строительного надзора Свердловской области, Требований

к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальным сайтом Управления государственного строительного надзора Свердловской области и Организационной структуры официального сайта Управления государственного строительного надзора Свердловской области», в организационный отдел Управления, обеспечивающий их размещение на сайте Управления, за достоверность и актуальность названных сведений, несет уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления.

58. В случае поступления многочисленных обращений граждан по одному и тому же вопросу, в результате рассмотрения которых Управлением выявлены нарушения градостроительного законодательства, законодательства об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Свердловской области, уполномоченное должностное лицо отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления организует размещение на сайте Управления подготовленной справки, содержащей информацию о количестве и существе поступивших обращений, выявленных нарушениях, принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

Приложение № 1 к Инструкции

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

(ведется в электронном виде в формате Microsoft Office Excel)

Дата поступления обращения	Тематический классификатор обращений и запросов граждан	Входящий номер (30-02-06)	Исходящий номер и дата обращения (организация, которая переадресовала обращение заявителя)	Заявитель	Краткое содержание (если обращение поступило в порядке переадресации - ФИО заявителя и о чем обращение)	Исполнитель	Внутренний контроль	Дата истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения	Дата служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения	Дата уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращения	Дата истечения срока, на который продлен срок рассмотрения обращения	Дата направления ответа заявителю (переадресации)	Кому направлен ответ (переадресация)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Приложение № 2 к Инструкции

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗРОРА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Содержание вопроса	Принятое решение	Наличие письменного обращения	Примечание
1.						
2.						
3.						

Приложение № 3 к Инструкции

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

№ _____

(указывается номер карточки, соответствующий порядковому номеру обращения
в Журнале учета приема граждан в Управлении
государственного строительного надзора Свердловской области)

Дата и время приема гражданина:_____.

Ф.И.О. гражданина:_____.

Почтовый адрес:_____.

Содержание обращения:_____
_____
_____.

Ответ на обращение :_____
_____
_____.

_____	_____	_____
(должность уполномоченного лица)	(подпись)	(расшифровка подписи)