



**ИНСПЕКЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

---

г. Новосибирск

**П Р И К А З**

06.11.2014

№ 3

Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 28 декабря 2012 года № 239 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 20 октября 2011 года № 275 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области.

2. Признать утратившим силу приказ от 30.01.2013 № 5 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области» (в редакции от 13.11.2013 № 52, от 15.07.2014 № 34).

Начальник инспекции

В.В. Анищенко

УТВЕРЖДЕНА  
приказом начальника инспекции  
государственного строительного  
надзора Новосибирской области  
от 26.11.2014 № 3

**Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению  
личного приема граждан в инспекции государственного строительного  
надзора Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в инспекцию государственного строительного надзора Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) начальником инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Регламентом Правительства Новосибирской области, Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к начальнику инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

## **II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

4. Письменные обращения граждан, поступившие в инспекцию государственного строительного надзора Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: gsn@nso.ru.

Факс: (383) 203-50-90. Телефон: 223-16-44.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области или по его письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Начальник инспекции, заместитель начальника инспекции несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших в инспекцию письменных обращений граждан осуществляют специалисты отдела организационно-аналитической и кадровой работы инспекции.

7. Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без непосредственного участия их автора.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 3) 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.

10. Обращение, поступившее в инспекцию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) 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.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию инспекции, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений может производиться с выездом на место, на основании приказа начальника инспекции.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) 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.

15. Начальник инспекции, заместитель начальника инспекции при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

17. 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 инспекции 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. 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 инспекцию.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- 5) связанные с рекламой товаров или услуг.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов инспекции, осуществляется соответствующим структурным подразделением инспекции, разработавшим правовой акт.

### **III. Регистрация письменных обращений граждан**

22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в инспекцию. Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений «Lotus» (далее – система «Lotus»).

23. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких структурных подразделений инспекции, начальником

инспекции, заместителем начальника инспекции определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу структурных подразделений инспекции по рассмотрению данного обращения.

24. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

25. При регистрации в системе «Lotus» заполняется регистрационная карточка (приложение № 2), в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) повторность (многократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) суть обращения;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

25.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию инспекции, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении 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.

27. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

28. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области,

автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

#### **IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

29. Письменные обращения граждан, поступившие в инспекцию, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

30. Заместитель начальника инспекции в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), организуют выезд на место.

31. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют начальник инспекции, заместитель начальника инспекции. Они подписывают ответы на обращения граждан. Решение о снятии обращений граждан с контроля принимает начальник инспекции.

32. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

33. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в инспекцию, осуществляется специалистом отдела организационно-аналитической и кадровой работы.

#### **V. Формирование дел с обращениями граждан**

34. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после передаются специалисту отдела организационно-аналитической и кадровой работы для формирования дел.

35. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у специалиста инспекции в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## VI. Личный прием граждан

36. Личный прием граждан в инспекции проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00. Начальник инспекции проводит личный прием граждан в своем служебном помещении (кабинете).

37. Предварительную запись граждан на личный прием к начальнику инспекции осуществляет специалист отдела организационно-аналитической и кадровой работы инспекции.

38. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится лицом, исполняющим обязанности начальника инспекции. Запрещается перепоручение проведения личного приема гражданам лицам, не имеющим на то полномочий.

39. При проведении записи на личный прием граждан специалист инспекции вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. Также консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для рассмотрения начальником инспекции на личном приеме.

40. При проведении личного приема граждан начальником инспекции карточки личного приема граждан (приложение № 2) заполняет специалист, ответственный за организацию проведения личного приема граждан в ходе личного приема и данные заносятся в систему «Lotus» сразу после проведения личного приема.

41. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию инспекции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

43. Начальник инспекции принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

---



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к п. 25 Инструкции

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

Входящий №	<input type="text"/>	от	<input type="text"/>	Тип обращения	<input type="text"/>
Заявитель	<input type="text"/>	Соц. пол.	<input type="text"/>	Льготы	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Коллективное	Участн. ВОВ	<input type="text"/>		
Вышестоящая организация	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> к из в/с	Исх. дата	<input type="text"/>	№ <input type="text"/>
Улица/дом	<input type="text"/>	Город/поселок	<input type="text"/>		
Район	<input type="text"/>	Область	<input type="text"/>		
Индекс	<input type="text"/>	Страна	<input type="text"/>		
Содержание	<input type="text"/>				
Исполнитель	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Направлено в другую организацию			
Тема	<input type="text"/>				
Контроль	<input checked="" type="checkbox"/> На контроле	<input type="checkbox"/> В/к	Контр. срок	<input type="text"/>	
Доп. контроль	<input type="text"/>		Дата исполн.	<input type="text"/>	
		Кем исполнен	<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> Рассмотр. сотрудником обл. админ.	<input type="checkbox"/> Решено положительно				
<input type="checkbox"/> С выездом на место	<input type="checkbox"/> Разъяснено				
<input type="checkbox"/> Факты подтвердились	Сдано в дело	<input type="text"/>			
Комментарий	<input type="text"/>				
Резолюции	Подпись о получении				

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(оборотная сторона карточки)

Дата	Отметки о повторных заявлениях