

Приложение

Утверждено приказом Главного
управления «Государственная
жилищная инспекция» Тверской
области

от «14» 10 2014 № 44-ОД

Порядок
организации работы с обращениями граждан, поступившими в Главное
управление «Государственная жилищная инспекция» Тверской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан, поступившими в Главное управление «Государственная жилищная инспекция» Тверской области (далее – Главное управление), разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 № 169-рп «Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в исполнительных органах государственной власти Тверской области и признании утратившими силу отдельных распоряжений Администрации Тверской области», определяет работу с обращениями граждан, поступившими в Главное управление.

2. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в Главное управление, возлагается на ответственных лиц, утверждаемых приказом Главного управления, в соответствии с распределением должностных обязанностей.

3. Личный прием граждан проводится начальником Главного управления и его заместителями.

4. Порядок организации работы с письменными обращениями и личного приема граждан в Главном управлении ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тверской области, а также настоящим Порядком.

5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов документов.

6. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, номерах факсов, электронный адрес, график приема граждан в Главном управлении размещается на официальном сайте Главного управления, на информационном стенде Главного управления.

7. Гражданин с учетом режима работы Главного управления с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.

8. Обращения не рассматриваются по существу, если:

от гражданина поступило обращение с просьбой о прекращении рассмотрения обращения;

в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу;

обращение, в котором обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

II. Прием, регистрация и порядок работы с обращениями граждан

9. Все письменные обращения граждан, поступающие в Главное управление, регистрируются государственным инспектором Главного управления (далее – государственный инспектор) и в течение одного рабочего дня передаются для рассмотрения начальнику Главного управления.

10. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения государственным инспектором делается отметка с указанием даты приема обращения.

11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, не позднее семи дней со дня их регистрации направляются в эти органы или должностным лицам с уведомлением об этом граждан, направивших обращения.

12. Поручения (резолуции) начальника Главного управления при рассмотрении обращений граждан пишутся в произвольной форме.

13. Обращения граждан с поручениями (резолуциями) начальника Главного управления передаются начальникам отделов Главного управления в течение двух дней с момента поступления обращения.

14. Начальники отделов непосредственно определяют ответственных за рассмотрение обращений лиц, передают им обращения для исполнения в течение одного дня.

15. Если гражданин прислал несколько обращений с разными вопросами, то каждое обращение регистрируется отдельно.

16. Для проверки фактов, изложенных в обращении гражданина, проводится внеплановая выездная, документарная проверка.

17. Учет, регистрация, контроль по движению обращений (в ходе их рассмотрения), контроль за сроками исполнения осуществляются заместителем начальника Главного управления.

18. Обращения от одного исполнителя другому не могут быть переданы без уведомления об этом государственного инспектора.

19. По истечении срока рассмотрения обращений граждан, обращения сформированные в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, передаются начальнику отдела организационной и кадровой работы Главного управления, в архив Главного управления.

20. Хранение дел по обращениям граждан у исполнителей по окончании календарного года не допускается.

21. Повторными считаются обращения, поступившие от одного гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения, либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

22. Документы и материалы, либо их копии, которые приобщаются гражданами к обращению, должны быть возвращены по их просьбе, при этом должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина, вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

III. Прием граждан по личным вопросам

23. Начальник Главного управления ведет личный прием граждан в муниципальных образованиях в соответствии с графиком, утвержденным Губернатором Тверской области.

В помещении Главного управления организуется прием граждан начальником Главного управления и его заместителями.

График приема граждан размещается на официальном сайте и на информационном стенде Главного управления.

Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
инвалиды I и II групп или их законные представители;
лица из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

24. При необходимости гражданам на личном приеме предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменные обращения,

полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются государственным инспектором и направляются начальнику отдела, в компетенции которого находится рассмотрение данного обращения, в течение одного дня.

25. Начальник отдела непосредственно определяют ответственных за рассмотрение обращений лиц и передает им обращения для исполнения в этот же день.

26. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Порядок организации работы с устными обращениями граждан устанавливается такой же, как и с письменными обращениями.

IV. Сроки рассмотрения обращения

27. Срок рассмотрения обращения определяется действующим законодательством (30 дней со дня регистрации).

В отдельных случаях, по поручению начальника Главного управления, может быть установлен иной, меньший срок рассмотрения обращения.

28. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются не позднее трех дней со дня обращения гражданина.

29. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений необходимы дополнительные материалы, проведение специальных проверок либо принятие других мер, по мотивированной просьбе исполнителя срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина.

Продление срока оформляется не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

30. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, рассматриваются в соответствии с федеральным законодательством и настоящим Порядком.

График
 приема граждан начальником Главного управления «Государственная
 жилищная инспекция» Тверской области и заместителями начальника
 Главного управления

Ф.И.О.	Занимаемая должность	Курируемые вопросы	Время приема
Атаева Татьяна Сергеевна	начальник Главного управления «Государственная жилищная инспекция» Тверской области	руководство Главным управлением, исполнение задач и полномочий Главным управлением	Дата и время приема уточнять по телефону в понедельник в 10.00 часов
Воякина Ольга Робертовна	заместитель начальника Главного управления «Государственная жилищная инспекция» Тверской области	соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан	Еженедельно четверг 9.00 - 11.00
Латышев Алексей Михайлович	заместитель начальника Главного управления «Государственная жилищная инспекция» Тверской области, начальник отдела контроля за формированием фондов капитального ремонта	капитальный ремонт многоквартирных домов	Еженедельно среда 9.00 - 11.00

Согласовано: