



КонсультантПлюс

Приказ Госжилинспекции Краснодарского
края от 16.10.2019 N 172
(ред. от 12.12.2023)
"О порядке рассмотрения обращений
граждан в государственной жилищной
инспекции Краснодарского края"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 12.12.2024

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ от 16 октября 2019 г. N 172

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЖИЛИЩНОЙ ИНСПЕКЦИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Госжилинспекции Краснодарского края от 12.11.2019 N 192, от 30.12.2020 N 303, от 05.02.2021 N 19, от 15.03.2021 N 42, от 14.09.2021 N 179, от 14.06.2022 N 119, от 30.11.2022 N 242, от 16.12.2022 N 252, от 24.07.2023 N 167, от 12.12.2023 N 297)

В целях приведения в соответствие приказа государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 26 марта 2018 г. N 26 "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края" положениям [постановления](#) главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. N 1 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края", также в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" приказываю:

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

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: приказ государственной жилищной инспекции Краснодарского края N 26 "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края" издан 12.03.2018, а не 26.03.2018.

2. Признать утратившим силу [приказ](#) государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 26 марта 2018 г. N 26 "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края".

3. Отделу кадрового и информационного обеспечения государственной жилищной инспекции Краснодарского края (Рязанов) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на официальном сайте государственной жилищной инспекции Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также направление на "Официальный интернет-портал правовой информации"

(www.pravo.gov.ru).

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Руководитель инспекции
Д.В.ТРУШКОВА

Приложение

Утвержден
приказом
руководителя государственной
жилищной инспекции
Краснодарского края
от 16 октября 2019 г. N 172

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЖИЛИЩНОЙ ИНСПЕКЦИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Госжилинспекции Краснодарского края от 14.06.2022 N 119,
от 30.11.2022 N 242, от 16.12.2022 N 252, от 24.07.2023 N 167,
от 12.12.2023 N 297)

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений в государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее - Инспекция).

1.2. Настоящий Порядок определяет порядок взаимодействия Инспекции с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти

Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.3. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350020, г. Краснодар, ул. Красная, д. 178;

передано лично в отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству Инспекции (далее - Отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов руководителя Инспекции, заместителей руководителя Инспекции, а также уполномоченного руководителем на то лицом;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, 178.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращения посредством "Виртуальной приемной", размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://gzhi.krasnodar.ru>, а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

(в ред. Приказа Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

2.1.2. Письменные обращения на имя руководителя Инспекции и его заместителей, доставленные в Инспекцию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству (далее - Отдел). На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в Инспекцию с указанием даты поступления.

2.1.3. Работник Отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административного здания, в котором располагаются помещения Инспекции.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение ([приложение 2](#));

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов ([приложение 3](#));

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с [частью 2 статьи 7](#) Федерального закона N 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении ([приложение 4](#));

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) ([приложение 5](#)). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в Отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников Отдела в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником Отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.7. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в единую межведомственную систему электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ЕМСЭД).

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Поступающие в Инспекцию письменные обращения граждан, а также обращения в форме электронных документов, в том числе с использованием Единого портала, регистрируются в Отделе в ЕМСЭД в течение 3 дней с момента поступления.
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

2.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.3. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.4. В электронную учетную карточку ЕМСЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

рубрики;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле "вложение".

2.2.5. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В электронной учетной карточке в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома N...").

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе "Ф.И.О." указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без фамилии".

2.2.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).
(в ред. Приказа Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в Инспекцию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Инспекции.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае

если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, заместители руководителя, начальники структурных подразделений, либо лицо, исполняющие в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Все зарегистрированные обращения граждан в день регистрации передаются по принадлежности руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений, либо лицу, исполняющему в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения, для принятия решения о ходе рассмотрения, определения непосредственных исполнителей, срока и порядка разрешения вопросов обращения.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Поручение руководителя, заместителя руководителя, начальника структурного подразделения, либо лица, исполняющего в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения, вносится автором в электронную учетную карточку в ЕМСЭД и должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в Инспекцию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

2.4.7. 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений, либо лицом, исполняющим в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения. Уведомления авторам обращений, поступивших в Инспекцию в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме простым почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в письменной форме.

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

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6 статьи 8](#) Федерального закона N 59-ФЗ, 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 действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.2. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.3. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

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

2.5.5. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.5.7. В случае поступления в Инспекцию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ на сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес сайта Инспекции в

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(п. 2.5.7 в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

2.5.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (заместитель руководителя) Инспекции на основании служебной [записки](#) исполнителя (приложение б) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Инспекцию или одному и тому же должностному лицу Инспекции. Сообщение о прекращении переписки в течение тридцати дней со дня регистрации обращения направляется автору за подписью руководителя (заместителя руководителя) Инспекции.

2.5.10. При поступлении в Инспекцию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, уполномоченное на то лицо структурного подразделения Инспекции, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

(п. 2.5.10 в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

2.5.11. При поступлении в Инспекцию обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.12. При поступлении в Инспекцию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, заявителя информируют о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.5.13. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод", им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5

дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дата регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 16.12.2022 N 252)

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений, либо лицом, исполняющим в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения Инспекции.

2.6.5. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.6.6. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

(п. 2.6.6 ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 16.12.2022 N 252)

2.6.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в форме электронного

документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме простым почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в письменной форме. (п. 2.6.7 в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

2.6.8. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием ЕМСЭД или с использованием персонального служебного адреса электронной почты в официальном домене krasnodar.ru.

2.6.9. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия). (в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

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

2.6.11. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью руководителя, заместителей руководителя Инспекции.

2.6.12. Ответы заявителям подписываются руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений Инспекции, либо лицом, исполняющим в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения.

2.6.13. Срок регистрации ответа на обращение не должен превышать 1 дня со дня его подписания, но не позднее истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения. Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего обращения, состоящая из регистрационного номера и даты регистрации обращения, на который дается ответ, проставляется в виде отметки "На N... от..." в бланке исходящего письма.

(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 30.11.2022 N 242)

2.6.14. Инспекцией осуществляется передача простых почтовых отправлений в АО "Почта

России" в течение 3 дней со дня регистрации ответа на обращение.

2.6.15. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы "в дело". В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в Инспекции

3.1.1. Прием граждан в Инспекции осуществляется по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, д. 178 ежедневно, с 9.00 до 13.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в Инспекции, об установленных днях и часах приема размещается на сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

3.1.2. Прием граждан в Инспекции ведут работники Отдела.

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

3.1.4. Рабочее место работника Отдела, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

Работник Отдела, осуществляющий прием граждан в Инспекции, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. В помещении Инспекции, предназначенном для приема граждан, оборудуется система видеонаблюдения.

3.1.6. На первом этаже здания, в котором расположены помещения Инспекции, устанавливаются специальный бокс для приема письменных обращений, а также

информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в Инспекции гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале "Устные обращения" ЕМСЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

рубрики;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.10. Работник Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в Инспекции, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со [статьей 7](#) Федерального закона N 59-ФЗ.
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и

иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.11. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя руководителя Инспекции, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](#) N 59-ФЗ и Порядком.

3.1.12. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в инспекции возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в Инспекции, а также работника Отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

3.2. Организация личного приема граждан должностными лицами Инспекции

3.2.1. Личный прием граждан в Инспекции осуществляется руководителем Инспекции, его заместителями, а также уполномоченным руководителем на то лицом по вопросам, отнесенным к их ведению, а также при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции согласно утвержденному графику.

Заместители руководителя Инспекции принимают граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции.

Запись на личный прием к руководителю Инспекции производится после личного приема гражданина заместителем руководителя Инспекции либо получения ответа за подписью заместителя руководителя Инспекции.

В случае невозможности по объективным причинам (командировка, болезнь, иные причины) проведения личного приема лицом, к которому был записан гражданин, специалистом отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству заблаговременно производится уведомление записавшегося на личный прием гражданина об изменении даты и времени проведения личного приема путем сообщения в телефонном режиме, размещения указанной информации на стенде в холле первого этажа Инспекции и на сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

3.2.2. График приема граждан должностными лицами Инспекции ежемесячно утверждается руководителем Инспекции на следующий месяц и размещается на стенде в холле первого этажа Инспекции, на сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

Руководитель госжилинспекции края осуществляет прием граждан по месту нахождения Инспекции, а также с выездом в муниципальные образования Краснодарского края. Место проведения приема граждан отражается в графике приема граждан.

3.2.3. Исключен. - [Приказ](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 24.07.2023 N 167.

3.2.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.5. Личный прием должностными лицами Инспекции ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.6. Личный прием должностными лицами Инспекции проводится при предъявлении гражданином в обязательном порядке документа, удостоверяющего личность.
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

3.2.7. Личный прием граждан осуществляется руководителем, заместителями руководителя Инспекции, а также уполномоченным руководителем на то лицом с участием начальников структурных подразделений Инспекции и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.8. Работники Отдела организуют приемы должностными лицами Инспекции (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

К личным приемам руководителя Инспекции при необходимости, уполномоченные специалисты готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, передают для предварительного ознакомления, приглашают для непосредственного участия в приемах начальников структурных подразделений Инспекции.

3.2.9. [Карточки](#) личного приема должностными лицами Инспекции оформляются в день проведения приема (приложение 7).

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

3.2.11. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" ЕМСЭД работниками Отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.12. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело.

3.2.13. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в Отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.14. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ и Порядком.

3.2.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ходе личного приема должностными

лицами Инспекции возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия. (в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.2. Решение о постановке обращения на контроль в Инспекции принимается руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений либо лицом, исполняющим в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения.

4.1.3. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью ЕМСЭД.

4.1.4. Исключен. - [Приказ](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297.

4.1.5. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

снятие обращений с контроля.

4.1.6. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Порядка.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы Инспекции; о справочных телефонах и почтовом адресе Инспекции; об адресе сайта Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том

числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

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

5.2. Местонахождение Инспекции:

почтовый адрес: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, д. 178.

Прием граждан в Инспекции осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00.

Телефон Инспекции, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы Инспекции: +7 (861) 251-64-36.

Телефон приемной руководителя Инспекции: +7 (861) 259-44-03.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: +7 (861) 253-42-08.

Официальный E-mail: gzhi@krasnodar.ru.

Сайт Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://www.gzhi.krasnodar.ru>.

(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети "Интернет": <http://www.krasnodar.ru> в подразделе Органы исполнительной власти Краснодарского края.

5.3. Информирование граждан в Инспекции осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, сайте Инспекции.

(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

На первом этаже здания, в котором расположены помещения Инспекции, в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы и приеме граждан в Инспекции ([приложение 1](#)).

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник Отдела подробно, в вежливой (корректной)

форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок работник Отдела называет наименование Отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в Инспекции размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности Инспекции; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты Инспекции; графики приема граждан должностными лицами Инспекции и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

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

6.2. Инспекция ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края "Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края (далее - Управление по работе с обращениями граждан) сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в Инспекцию (по установленной Управлением по работе с обращениями граждан форме).

(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

6.3. Инспекция использует в работе с обращениями граждан информацию Управления по работе с обращениями граждан "О работе структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований края с обращениями граждан" и другие рекомендации, проводит анализ, обобщает практику, разрабатывает мероприятия по устранению причин и условий, способствующих увеличению обращений населения края.

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

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

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

7.2.1. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

должностных лиц Инспекции - руководителю (заместителю руководителя) Инспекции;

начальников структурных подразделений - заместителям руководителя Инспекции;

заместителей руководителя Инспекции - руководителю Инспекции;

руководителя Инспекции - заместителю Губернатора Краснодарского края, осуществляющего непосредственную координацию и контроль деятельности Инспекции.
(в ред. [Приказа](#) Госжилинспекции Краснодарского края от 24.07.2023 N 167)

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

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

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
и делопроизводству инспекции
В.К.ЖУКОВА

Приложение 1
к Порядку
работы с обращениями граждан
в госжилинспекции
Краснодарского края

**ПОЧТОВЫЙ АДРЕС,
АДРЕСА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, АДРЕС ПОРТАЛА ОРГАНОВ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ В СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", СПРАВОЧНЫЕ
ТЕЛЕФОНЫ, ТЕЛЕФОН (ФАКС), РЕЖИМ РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ЖИЛИЩНОЙ ИНСПЕКЦИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

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

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

Прием граждан в Инспекции осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00.

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

Официальный E-mail: gzhi@krasnodar.ru.

Сайт Инспекции расположен в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <http://www.gzhi.krasnodar.ru>.
(в ред. Приказа Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

Официальная страница Инспекции расположена в информационно-телекоммуникационной "Интернет" на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края по адресу: <http://www.krasnodar.ru/> в подразделе "Органы исполнительной власти Краснодарского края".
(в ред. Приказа Госжилинспекции Краснодарского края от 12.12.2023 N 297)

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
и делопроизводству инспекции
В.К.ЖУКОВА

Приложение 2
к Порядку
работы с обращениями граждан
в госжилинспекции
Краснодарского края

АКТ N __

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью		
от "___" _____ 20__ г.		
Комиссия в составе		
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)		
составила настоящий акт о нижеследующем:		
		в госжилинспекцию края
поступила корреспонденция с уведомлением за N		
от гражданина		
	(фамилия, имя, отчество (при наличии))	
		,
проживающего по адресу:		
	(муниципальное образование, населенный пункт)	
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.		
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.		
Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение 3

к Порядку
работы с обращениями граждан
в госжилинспекции
Краснодарского края

АКТ N __ о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью		
от " __ " _____ 20_ г.		
Комиссия в составе		
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)		
составила настоящий акт о нижеследующем:		
		в госжилинспекцию края
поступила корреспонденция с уведомлением за N		
от гражданина		
	(фамилия, имя, отчество (при наличии))	
		,
проживающего по адресу:		
	(муниципальное образование, населенный пункт)	
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.		
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.		
Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение 4
к Порядку
работы с обращениями граждан
в госжилинспекции
Краснодарского края

АКТ N __		
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов		
от " __ " _____ 20_ г.		
Комиссия в составе		
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)		
составила настоящий акт о нижеследующем:		
		в госжилинспекцию края
поступило обращение от гражданина		,
проживающего по адресу:		
	(фамилия, имя, отчество (при наличии))	
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:		
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.		

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

Приложение 5
к Порядку
работы с обращениями граждан
в госжилинспекции
Краснодарского края

АКТ N __ о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью		
от " __ " _____ 20_ г.		
Комиссия в составе		
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)		
составила настоящий акт о нижеследующем:		
		в госжилинспекцию края
поступила корреспонденция с уведомлением за N		
от гражданина		
	(фамилия, имя, отчество (при наличии))	
		,
проживающего по адресу:		.

	(муниципальное образование, населенный пункт)	
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:		
Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):		
возвращены:		;
	(номер заказного почтового отправления)	
переданы для вручения в		;
	(наименование органа местного самоуправления)	
Оставлены на хранении до востребования		.
	(наименование места хранения)	
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.		
Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение 6
к Порядку
работы с обращениями граждан
в госжилинспекции
Краснодарского края

	Руководителю госжилинспекции края
--	--------------------------------------

		(инициалы, фамилия)
Служебная записка о прекращении переписки		
На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать		
разрешение прекратить переписку с		
(Ф.И.О. заявителя)		
по вопросу		
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:		
1)		
(дата, номер)		
2)		
(дата, номер)		
3)		
(дата, номер)		
давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).		
Приложение: на ____ л., в ____ экз.		
(должность)		(подпись) (инициалы, фамилия)

