



РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
РАДА МІНІСТРІВ

РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
СОВЕТ МИНИСТРОВ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЯТИ  
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

ІНСПЕКЦІЯ З ЖИТЛОВОГО  
НАГЛЯДУ РЕСПУБЛІКИ  
КРЫМ

ІНСПЕКЦІЯ ПО  
ЖИЛИЩНОМУ НАДЗОРУ  
РЕСПУБЛІКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЯТИНЫҢ  
МЕСКЕН НЕЗАРИПТИ  
ІНСПЕКЦИЈАСЫ

### П Р И К А З

16 ИЮНЯ 2022

г. Симферополь

№ 82

О внесении изменений в приказ Инспекции по жилищному надзору Республики Крым от 19.12.2016 № 150 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Инспекции по жилищному надзору Республики Крым»

С целью приведения в соответствие с ч. 2 ст. 95 Конституции Российской Федерации согласно изменений, внесенных Законом Российской Федерации о поправке к Конституции Российской Федерации от 14.03.2020 № 1-ФКЗ «О совершенствовании регулирования отдельных вопросов организации и функционирования публичной власти».

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ Инспекции по жилищному надзору Республики Крым от 19.12.2016 № 150 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Инспекции по жилищному надзору Республики Крым» изменения, изложив приложение к приказу в новой редакции (прилагается).

2. Отделу по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения ознакомить сотрудников Инспекции по жилищному надзору Республики Крым с настоящим приказом.

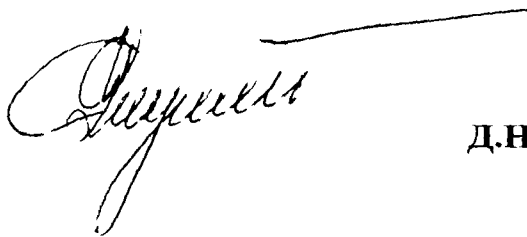
3. Отделу планирования, закупок, материально-технического обеспечения и технической защиты информации (Сендецкий В.А.) опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Инспекции по

жилищному надзору Республики Крым портала Правительства Республики Крым.

4. Приказ Инспекции по жилищному надзору Республики Крым от 26.12.2018 № 173 «О внесении изменений в приказ Инспекции по жилищному надзору Республики Крым от 19.12.2016 № 150 « Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Инспекции по жилищному надзору Республики Крым» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Заместитель начальника**



**Д.Н. Разумовский**

Приложение  
к приказу Инспекции по жилищному  
надзору Республики Крым  
от 19.12.2016 № 150 в редакции  
приказа от 16.06.2022 № 82

## **ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА ГРАЖДАН В ИНСПЕКЦИИ ПО ЖИЛИЩНОМУ НАДЗОРУ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

### **I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Инспекции по жилищному надзору Республики Крым (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в соответствии со статьями 29, 42 Закона Республики Крым от 29.05.2014 № 5-ЗРК «О системе исполнительных органов государственной власти Республики Крым», а также на основании Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан, утвержденных Постановлением Совета министров Республики Крым от 24.01.2017 № 15.

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Инспекции по жилищному надзору Республики Крым (далее - Инспекция) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также порядок личного приема граждан, должностных и иных лиц в Инспекции.

1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Граждане имеют право обращаться в Инспекцию в письменной форме или в форме электронного документа, а также в устном порядке.

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

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и приема граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за

исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.4. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба;

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) заявление - просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

6) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

7) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Инспекции, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц по уже рассматриваемому вопросу;

8) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

9) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при

рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

10) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также сенаторами Российской Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос);

11) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **II. Регистрация обращений**

2.1. Обращения, поступающие в Инспекцию, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения путем создания электронной карточки.

Регистрация, учет обращений и контроль соблюдения сроков их рассмотрения ведутся в компьютерной программе автоматизированной системы обращений граждан (далее – АСОГ).

2.2. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления. На обращении проставляется штамп, с указанием входящего номера и даты регистрации.

При регистрации в АСОГ посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, или электронный адрес, форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме), категория заявителя и его социальный статус, категория обращения, сведения об адресате, суть обращения, количество страниц обращения, контрольный срок по обращению, суть резолюции и ответственный исполнитель, дата отправки ответа обращения.

2.3. Поступившие в Инспекцию обращения в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке АСОГ.

В процессе регистрации в АСОГ обращению автоматически присваивается сформированный системой номер.

2.4. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на

приложение в тексте документа составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий направляется отправителю.

2.5. Организация и обеспечение учета, передача и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Инспекции осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения.

2.6. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения начальнику Инспекции, либо его заместителю.

### **III. Требования к поступившим обращениям**

3.1. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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 вопроса, ставит личную подпись и дату.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, 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.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 рамках его компетенции.

### **IV. Рассмотрение обращений**

4.1. Основными принципами, при рассмотрении обращения граждан, являются: объективность, всесторонность и своевременность рассмотрения.

Принцип объективности означает соответствие процедуры рассмотрения обращения, сделанных выводов и ответа на обращение фактическим обстоятельствам и объективной действительности. Для этого обстоятельства должны быть правильно установлены не только по представленным документальным материалам, но и с выходом на место или посредством запросов в иные органы или с участием гражданина, направившего обращение.

Под всесторонностью рассмотрения обращения следует понимать изучение требований гражданина с точки зрения законности, обоснованности, логичности, отсутствия нарушений прав и интересов иных лиц, наличия доказательств, подтверждающих нарушение прав, свобод и законных интересов заявителя.

Своевременность рассмотрения обращения означает соблюдение установленных законом сроков.

4.2. Обращения, поступившие в Инспекцию, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без ответа, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если оно признано анонимным либо некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- о направлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с одновременным уведомлением об этом заявителя;
- о направлении в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации обращения, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;
- о возврате обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

- о направлении в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в государственный орган (в соответствии с его компетенцией);

- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

4.3. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.4. Оригиналы обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделение, указанное среди исполнителей первым (ответственный исполнитель).

4.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено гражданину о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурном деле.

4.7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, 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.

4.8. В случае поступления в Инспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.9. 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.

4.10. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

4.11. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение Инспекции, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.12. В резолюции начальник Инспекции (заместитель начальника Инспекции) в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а так же необходимость осуществления контроля (приложения 1, 2). Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

4.13. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в регистрационную карточку, журнал регистрации обязательно вносятся дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

## V. Разрешение обращений

5.1. В ходе рассмотрения обращений исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

5.2. Для рассмотрения обращения, при необходимости, запрашиваются документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.3. Рассмотрение обращений может производиться с выездом на место по отдельному поручению начальника Инспекции, его заместителя.

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

5.5. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Инспекции.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного начальником Инспекции. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.6. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Инспекции прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются начальником Инспекции, либо его заместителем на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

5.7. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«разъяснено» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«не поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

«поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«не подлежит рассмотрению», «оставлено без ответа» - возвращено заявителю, оставлено без ответа, прекращена переписка;

«перенаправлено» - перенаправлено для разрешения поставленных вопросов в другой орган в соответствии с компетенцией.

5.8. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения обращения.

## **VI. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Обращения, поступившие в Инспекцию в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным конституционным законом от 26.02.1997 № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации», Порядком исполнения поручений и указаний Президента Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации «О мерах по совершенствованию организации исполнения поручений и указаний Президента Российской Федерации от 28.03.2011 № 352, Законом Республики Крым от 10.09.2014 № 64-ЗРК «О статусе депутата Государственного Совета Республики Крым».

Рассмотрение обращения и подготовка мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов может быть совершено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

В случае если ответ на Обращение был передан в организацию почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня срока - срок не считается пропущенным.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

6.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается начальником Инспекции, либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

6.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя начальника Инспекции (его заместителя), в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, заведующим отделом и представляется на подпись начальнику Инспекции (заместителю начальника Инспекции).

6.4. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения.

6.5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

6.6. По направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Инспекция обязана в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.7. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

6.8. Запрос сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

6.9. Обращения сенатора Российской Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с

просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения.

6.10. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

6.11. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 6.1 настоящей Инструкции, если не установлен другой срок разрешения.

6.12. Ответ на запрос депутата Государственного Совета Республики Крым направляется не позднее, чем через 15 календарных дней со дня его получения и регистрации как входящей корреспонденции.

6.13. Рассмотрение вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, регламентируются постановлением Совета министров Республики Крым от 28.04.2015 № 236.

6.14. Рассмотрение вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Главы Республики Крым регламентируются Распоряжением Главы Республики Крым от 03.02.2022 № 57-рг «О работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Главы Республики Крым».

## **VII. Направление ответов на обращения**

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Инспекции за подписью начальника Инспекции (заместителя начальника Инспекции).

Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

При оформлении и составлении текста ответа на обращение сотрудники Инспекции руководствуются Инструкцией по делопроизводству в Инспекции по жилищному надзору Республики Крым.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.2. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.4. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде, а так же копии документов.

7.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

7.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7.7. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также на обращения, разрешение которых взято на особый контроль, направляются за подписью начальника Инспекции либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.8. Отправка обращения должна подтверждаться с распечаткой электронного подтверждения отправки ответа или реестром почтового отправления.

Не разрешается отправлять заявителю в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

7.9. Учетные материалы по обращению (обращение, сопроводительные документы, проверочные материалы, ответ заявителю, пр.) передаются начальнику Инспекции или его заместителю, для принятия решения об окончании рассмотрения, его продолжении или продления сроков рассмотрения.

7.10. Тексты учетных материалов по обращению (проверочные материалы, ответ заявителю, пр.) сканируются, с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где обращение отмечается как исполненное.

7.11. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, ответственным исполнителем за рассмотрение обращения осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой, пр.), результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

### **VIII. Организация личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Инспекции**

8.1. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется начальником Инспекции, в соответствии с утвержденным графиком.

8.2. Организацию личного приема граждан начальником Инспекции (по поручению начальника Инспекции - заместителем начальника Инспекции) осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц и документального обеспечения.

Информация о месте и времени проведения личного приема граждан размещена на официальном сайте Инспекции.

На каждого заявителя, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема граждан (приложение 3), с последующей регистрацией в журнале регистрации личного приема граждан (приложение 6).

8.3. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

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

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

## **IX. Организация работы с обращениями, поступившими по телефону горячей линии Инспекции**

9.1. Телефон горячей линии Инспекции (3652) 60-11-29 работает в рабочие дни: с понедельника по четверг с 9:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 до 16:45.

9.2. Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения заполняет форму обращений, поступивших на горячую линию Инспекции (приложение 5), с отражением в ней фактов, и передает ее начальнику Инспекции, либо его заместителю для принятия решения о рассмотрении и подготовки ответа заявителю.

Все устные обращения граждан, поступившие по телефону горячей линии, фиксируются сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения в электронной базе данных и подлежат обязательному рассмотрению в течение 15 дней.

Ответ на принятый телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.



Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или для подготовки ответа (разъяснения) требуется продолжительное время сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения переадресовывает телефонный звонок другому служащему Инспекции или должностному лицу в соответствии с компетенцией либо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

В случае если обратившийся с устным обращением гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа работник Инспекции, осуществляющий устное информирование, дает разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

9.3. В случае если в устном обращении гражданина, поступившем по телефону, содержится информация о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера либо о фактах причинения вреда жизни, здоровью граждан либо о фактах нарушения прав потребителей (в случае обращения гражданина, права которого нарушены), связанных с ненадлежащим предоставлением жилищно-коммунальных услуг, нарушением требований к раскрытию информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, организуется проведение внеплановой проверки в пределах компетенции Инспекции в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

## **Х. Анализ поступивших обращений граждан и организаций**

10.1. Обобщение и анализ обращений осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц, и документального обеспечения ежеквартально до 15 числа месяца следующего за отчетным.

10.2. При проведении анализа изучается информация о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о количестве граждан, принятых на личном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе о принятых нормативных и иных актах (при наличии).

10.3. Анализ поступивших обращений передается в отдел бухгалтерского учета, финансовой отчетности и материально-технического обеспечения для размещения на официальном сайте Инспекции.

## **XI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

11.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

11.2. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Инспекции осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц и документального обеспечения.

11.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Инспекции осуществляется начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции.

## **XII. Ответственность**

12.1. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных гражданских служащих в соответствии с Законом Республики Крым от 29 мая 2014 года № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».



Приложение 2  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан в  
Инспекции по жилищному надзору  
Республики Крым

Приложение к ВХ № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**РЕЗОЛЮЦИЯ**  
**Заместителя начальника Инспекции по жилищному надзору**  
**Республики Крым**  
**Э.В. Акулова**

ФИО ответственных исполнителей:

- |   |  |
|---|--|
| - | - дать ответ (разъяснения)                 |
| - | -перенаправить в соответствии с            |
| - | компетенцией                               |
| - | -направить запрос в УО, ОМСУ,ТСЖ,РСО       |
| - | -в работу                                  |
| - | - для проведения документарной (выездной)  |
| - | проверки                                   |
| - | -для исполнения                            |
| - | -на контроль                               |
| - | -для руководства                           |
| - | -для сведения                              |
| - | -подготовить предложения                   |
| - | -принять участие                           |
| - | -анализ и свод информации                  |
| - | -для организации хранения протоколов ОСС   |
| - | -в регистрационные документы               |
| - | -для принятия решения о внесении изменений |
| - | в реестр лицензий РК в соотв. с 938/пр     |

Приложение 3  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан в  
Инспекции по жилищному надзору  
Республики Крым

### Карточка личного приема гражданина

Дата приема \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Адрес заявителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(индекс, почтовый адрес, телефон)

Прием осуществлял: \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность государственного гражданского служащего)

Структурное подразделение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения:

1. Дано устное разъяснение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Принято заявление (всего \_\_\_\_\_ листов)

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществляющего прием \_\_\_\_\_

Письменного ответа не требуется \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан в  
Инспекции по жилищному надзору  
Республики Крым

**Образец письменного обращения гражданина**  
*(заполняется разборчивым почерком либо в печатном виде)*

Начальнику Инспекции по жилищному  
надзору Республики Крым

от Ф.И.О. гражданина (гражданки), который  
направляет заявление, предложение, жалобу  
проживающего (ей) по адресу:

Индекс, адрес места жительства (места  
пребывания) и (или) места работы, учебы

Контактные телефоны: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ/ ПРЕДЛОЖЕНИЕ / ЖАЛОБА** – *выберете нужное*

Обращаюсь к Вам с (предложением, заявлением или жалобой)

\_\_\_\_\_

(излагается суть обращения: указываются факты несоблюдения, либо ненадлежащего соблюдения правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также несоответствия жилых помещений, качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг требованиям законодательства; указывается информация о лицах, виновных в допущении указанных нарушений (в т.ч., если известны: наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя, реквизиты, адрес нахождения, контактный телефон), и т.д.)

\_\_\_\_\_

Прошу Вас \_\_\_\_\_

(излагается просьба обратившегося лица о принятии мер со стороны  
Инспекции по сути его обращения)

\_\_\_\_\_

Приложение: *(При необходимости прилагаются документы, требуемые для разрешения вопроса или подтверждающие факты, изложенные в обращении, копии ответов государственных органов по поднимаемым вопросам):*

\_\_\_\_\_

(перечисляются прилагаемые к обращению документы (иные материалы),  
количество листов, экземпляров и иное)

Дата

Личная подпись гражданина

Приложение 5  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан в  
Инспекции по жилищному надзору  
Республики Крым

**Горячая линия  
Инспекции по жилищному надзору Республики Крым**

<b>Дата:</b>	<b>Индекс:</b>
<b>Вид обращения:</b>	<b>Тип вхождения:</b>
<b>Корреспондент:</b>	
<b>Категория автора:</b>	
<b>Регион:</b>	
<b>Адрес:</b>	
<b>Контакты:</b>	
<b>Сфера вопроса:</b>	

**Содержание:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**Резолюция:**

---



---



---



---

Приложение 6  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан в  
Инспекции по жилищному надзору  
Республики Крым

## ЖУРНАЛ

### регистрации личного приема граждан руководством Инспекции по жилищному надзору

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	ФИО, адрес гражданина	Краткое содержание обращения	Кому поручено рассмотрения обращения, срок исполнения	Результаты рассмотрения