



**Государственная жилищная инспекция  
Воронежской области**

**П Р И К А З**

«25» ИЮЛЯ 2022 года

№ 57

г. Воронеж

**Об утверждении инструкции по делопроизводству в государственной  
жилищной инспекции Воронежской области**

В целях повышения эффективности организации и ведения делопроизводства, взаимодействия структурных подразделений государственной жилищной инспекции Воронежской области и казенного учреждения Воронежской области «Региональный центр поддержки и развития государственного жилищного надзора»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по делопроизводству в государственной жилищной инспекции Воронежской области.

2. Признать утратившими силу:

приказ государственной жилищной инспекции Воронежской области от 21.07.2016 № 53 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в государственной жилищной инспекции Воронежской области»;

приказ государственной жилищной инспекции Воронежской области от 10.08.2016 № 62 «О внесении изменений в приказ государственной жилищной инспекции Воронежской области от 21.07.2016 № 53»;

приказ государственной жилищной инспекции Воронежской области от 04.04.2019 № 53 «Об утверждении Положения об организации работы по регистрации и отправке исходящей документации государственной жилищной инспекции Воронежской области»;

приказ государственной жилищной инспекции Воронежской области от 20.08.2019 № 152 «Об организации работы на информационном портале ССТУ.РФ и представления сведений о результатах рассмотрения обращений граждан»;

приказ государственной жилищной инспекции Воронежской области от 06.10.2020 № 107 «О сроке рассмотрения обращений граждан с использованием модуля системы оперативного реагирования на обращения граждан автоматизированной информационной системы государственной жилищной инспекции Воронежской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель инспекции



Д.И. Гончарова

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом государственной жилищной  
инспекции Воронежской области  
от 25.07.2022 № 57

**Инструкция по делопроизводству  
в государственной жилищной инспекции Воронежской области**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по делопроизводству в государственной жилищной инспекции Воронежской области разработана в соответствии с федеральным и областным законодательством, Правилами делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления, утвержденными приказом Федерального архивного агентства от 22.05.2019 № 71, национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденным приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст (далее – ГОСТ Р 7.0.97-2016), Регламентом взаимодействия исполнительных органов государственной власти Воронежской области, Регламентом правительства Воронежской области, Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, с учетом особенностей документооборота в государственной жилищной инспекции Воронежской области (далее – инспекция).

1.2. Инструкция по делопроизводству в инспекции (далее – Инструкция) наряду с Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, устанавливает требования к организации и ведению делопроизводства в инспекции.

Делопроизводство в инспекции организуется с использованием государственной информационной системы Воронежской области «Автоматизированная система документационного обеспечения управления правительства Воронежской области» (далее – АС ДОУ) и государственной информационной системы Воронежской области «Автоматизированная информационная система государственной жилищной инспекции

Воронежской области» (далее – АИС ГЖИ ВО).

Организацию и ведение делопроизводства в инспекции обеспечивают отдел организационной работы, цифровизации и бюджетного финансирования инспекции (далее – орготдел) и подведомственное инспекции казенное учреждение Воронежской области «Региональный центр поддержки и развития государственного жилищного надзора» (далее – учреждение).

1.3. Положения Инструкции не распространяются на порядок работы с документами, содержащими сведения, составляющие государственную тайну, а также с документами, содержащими служебную информацию ограниченного распространения.

Работа с документами, содержащими персональные данные, в инспекции осуществляется с учетом требований документов, определяющих политику в отношении обработки персональных данных в инспекции.

Документы, используемые инспекцией при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля, составляются в порядке, установленном действующим федеральным законодательством, по формам, утвержденным Генеральным прокурором Российской Федерации, Министерством экономического развития Российской Федерации и инспекцией.

1.4. Сотрудники инспекции и работники учреждения несут персональную ответственность за соблюдение требований Инструкции, сохранность находящихся у них документов и неразглашение содержащейся в них информации ограниченного доступа.

1.5. Порядок прохождения документов и операции, производимые с ними в инспекции, учреждении определяются Регламентом взаимодействия исполнительных органов государственной власти Воронежской области, Регламентом работы АС ДОУ, Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, и Инструкцией.

## **2. Организация работы с документами**

### **2.1. Работа с входящими документами**

2.1.1. Прием, первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию и распределение входящих документов, поступивших в инспекцию, осуществляют сотрудники орготдела и работники учреждения.

2.1.2. Документы в инспекцию поступают посредством почтовой связи, фельдъегерской и курьерской связи, различных видов электросвязи, а также лично от граждан и представителей организаций.

Прием входящих в инспекцию документов (за исключением электронных документов с использованием официального электронного адреса инспекции [zhilinsp@govvrn.ru](mailto:zhilinsp@govvrn.ru)) осуществляют работники учреждения. Прием электронных документов с использованием официального электронного адреса инспекции [zhilinsp@govvrn.ru](mailto:zhilinsp@govvrn.ru) осуществляет сотрудник орготдела.

При получении входящих документов лично от граждан и представителей организаций работник учреждения на втором экземпляре документа (при его наличии) проставляет штамп «Государственная жилищная инспекция Воронежской области» с отметкой о дате приема документов.

2.1.3. Все документы, поступившие в инспекцию на бумажном носителе, подлежат первичной обработке, которая проводится работником учреждения и включает:

- проверку правильности доставки документов;
- проверку целостности упаковки (конвертов, пакетов);
- вскрытие упаковки (за исключением конвертов, пакетов с пометкой «Лично» и грифами ограничения доступа к документу);
- проверку целостности входящих документов, включая приложения.

Ошибочно доставленные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю. Документы, поступившие в поврежденной упаковке, проверяются на целостность, в том числе на наличие механических повреждений.

Почтовые отправления, нестандартные по весу, размеру, форме, имеющие странный запах, цвет, предположительно имеющие вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрываются. О получении подозрительного почтового отправления работник учреждения докладывает директору учреждения для принятия решения по данному факту.

В случае некомплектности поступивших документов, их механических повреждений работник учреждения составляет акт в двух экземплярах (один экземпляр акта присоединяется к полученным документам, второй экземпляр акта хранится в учреждении).

При несоответствии адресата, указанного в документе, почтовому адресу на конверте работник учреждения составляет акт в двух экземплярах (один – в дело, один – отправителю), документ вместе с одним экземпляром акта возвращается отправителю.

Конверты, пакеты или упаковка сохраняются и прилагаются к входящим документам в случаях:

- если только по ним можно установить отправителя или дату отправления;
- если входящий документ поступил позже указанного в тексте документа срока исполнения или даты мероприятия;

- при большом расхождении между датами подписания и получения документов.

2.1.4. При получении электронного сообщения на официальный электронный адрес инспекции [zhilinsp@govvm.ru](mailto:zhilinsp@govvm.ru) сотрудник орготдела:

- осуществляет предварительное рассмотрение и, исходя из оценки содержания, регистрирует документ либо передает документ на регистрацию в учреждение (в случае поступления по электронной почте обращения гражданина) или пересылает электронное сообщение по электронной почте адресату;

- уведомляет отправителя о получении неполного комплекта документов либо обнаружении ошибок в оформлении документов;

- в случае выявления нежелательного электронного сообщения рекламного характера или имеющего признаки вредоносного (фишингового) сообщения (имеет подозрительное оформление, вложения, ссылки, содержит требование срочного рассмотрения, предоставления информации, смены ключевой информации (пароля)) не открывает и не сохраняет файлы, подозрительные ссылки, содержащиеся в сообщении, незамедлительно удаляет файлы в случае их записи на автоматизированное рабочее место, перемещает сообщение в нежелательную почту.

2.1.5. Входящие документы в ходе предварительного рассмотрения распределяются на регистрируемые и нерегистрируемые.

Не подлежат регистрации договоры и соглашения (без сопроводительных писем), бухгалтерские документы, коммерческие предложения, периодические издания, поздравительные письма, телеграммы, открытки, пригласительные билеты, бюллетени погоды, рекламные извещения, прейскуранты, каталоги, тематические сборники (без сопроводительных писем), учебные планы, программы семинаров, конференций (без сопроводительных писем).

2.1.6. Подлежащие регистрации входящие документы исходя из оценки их содержания в результате предварительного рассмотрения регистрируются сотрудниками орготдела, работниками учреждения и в соответствии с установленным в инспекции распределением обязанностей распределяются на:

- требующие рассмотрения руководителем инспекции;
- направляемые для рассмотрения (исполнения) заместителям руководителя инспекции;
- направляемые для рассмотрения (исполнения) начальникам отделов инспекции;
- направляемые для рассмотрения (исполнения) директору учреждения.

Основанием для принятия решения о распределении документов является содержание документа, а не адресация документа должностному лицу инспекции.

2.1.7. Регистрация входящих документов осуществляется децентрализованно:

- входящие документы (за исключением обращений граждан, решений и протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах) регистрируются сотрудниками орготдела;

- обращения граждан, решения и протоколы общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах регистрируются работниками учреждения.

Документы, поступившие должностным лицам инспекции, минуя орготдел, учреждение, должны быть переданы на регистрацию.

Сотрудники орготдела регистрируют входящие документы в базе данных АС ДОУ «Входящие документы» либо в журналах учета входящих документов.

На зарегистрированных входящих документах проставляются отметки о поступлении документов в инспекцию. В отметке о поступлении документа фиксируются дата поступления (при необходимости – время поступления в часах и минутах) и входящий регистрационный номер документа.

2.1.8. Регистрация входящих документов (за исключением обращений граждан) сотрудниками орготдела, работниками учреждения и передача корреспонденции с пометкой «Лично», а также документов, не подлежащих регистрации, руководителю инспекции, заместителям руководителя инспекции, начальникам отделов инспекции осуществляются в день поступления документов. Срочные документы регистрируются немедленно.

Документы, поступившие в инспекцию в рабочие дни в понедельник-четверг после 18:00 часов, в пятницу после 16:45 часов, а также в выходные и нерабочие праздничные дни, обрабатываются и регистрируются в первый рабочий день.

2.1.9. Подготовка входящих документов к рассмотрению руководителем инспекции осуществляется сотрудником орготдела и включает:

- ознакомление с содержанием документов;
- подготовку и оформление проектов резолюций руководителя инспекции по исполнению документов;
- направление документов на рассмотрение должностными лицами инспекции.

2.1.10. Требующие рассмотрения зарегистрированные документы, в том числе документы с подписанными резолюциями руководителя инспекции, (за исключением обращений граждан) распределяются сотрудником орготдела на

рассмотрение (исполнение) должностным лицам инспекции, директору учреждения посредством АС ДОУ либо через журнал под роспись.

Подлинный экземпляр документа с подписанной резолюцией руководителя инспекции передается сотрудником орготдела ответственному исполнителю. Соисполнителям документы передаются в виде копий или направляются в электронном виде.

Ошибочно переданные документы возвращаются в орготдел в течение текущего рабочего дня.

## 2.2. Порядок рассмотрения документов

2.2.1. При рассмотрении (исполнении) документов начальники отделов инспекции:

- определяют исполнителя, дают поручение по исполнению документа, определяют срок исполнения поручения;
- обеспечивают подготовку (при необходимости) ответных документов, своевременность и качество исполнения поручений;
- при наличии замечаний возвращают подготовленные проекты документов исполнителям для исправления;
- в установленном порядке визируют либо подписывают подготовленные проекты документов;
- оформляют отметку о списании документов в дело.

2.2.2. Ответственный исполнитель руководит работой соисполнителей, обеспечивает взаимодействие и координацию их деятельности, осуществляет контроль за своевременным представлением соисполнителями необходимых материалов.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю информацию (предложения) по исполнению документов (поручений) (за исключением обращений граждан) не позднее чем за 4 рабочих дня до окончания срока исполнения документа (поручения).

В целях подготовки проектов документов за подписью заместителей губернатора Воронежской области, первых заместителей председателя правительства Воронежской области, заместителей председателя правительства Воронежской области (в том числе ответов на обращения граждан) соисполнители представляют ответственному исполнителю информацию (предложения) по исполнению документов (поручений) не позднее чем за 7 рабочих дней до окончания срока исполнения документа (поручения).

Проекты документов за подписью заместителей губернатора Воронежской области, первых заместителей председателя правительства Воронежской области, заместителей председателя правительства

Воронежской области (в том числе ответы на обращения граждан) представляются на визирование руководителю инспекции не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания срока исполнения документа (поручения).

Проекты документов за подписью руководителя инспекции, заместителей руководителя инспекции (в том числе ответы на обращения граждан) визируются начальниками отделов инспекции либо их заместителями и представляются на подпись руководителю инспекции, заместителям руководителя инспекции не позднее чем за 3 рабочих дня до окончания срока исполнения документа (поручения).

На проектах документов за подписью руководителя инспекции, заместителей руководителя инспекции визы проставляются начальниками отделов инспекции либо их заместителями на лицевой стороне в левом нижнем углу последнего листа проекта документа.

2.2.3. Проекты документов, которые представляются исполнителями на визирование, подпись, должны быть оформлены в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, Инструкции без исправлений и опечаток. При наличии замечаний к оформлению проекты документов возвращаются исполнителям для исправления.

Если установленный срок исполнения документа (поручения) приходится на выходной или нерабочий праздничный день, сроком его исполнения считается последний рабочий день перед выходным или нерабочим праздничным днем.

## 2.3. Работа с исходящими документами

2.3.1. Регистрация и отправка исходящих документов осуществляется работниками учреждения.

2.3.2. Исходящие документы, подписанные должностными лицами инспекции, представляются на регистрацию в учреждение на бумажных носителях с приложениями:

- в двух экземплярах документы, подлежащие отправке посредством почтовой связи. При этом первый экземпляр исходящего документа и приложения к нему направляются адресату. Второй экземпляр исходящего документа (с визами и полным комплектом приложений) остается в учреждении;

- в одном экземпляре документы, подлежащие отправке в электронной форме. При этом экземпляр исходящего документа на бумажном носителе (с визами и полным комплектом приложений) остается в учреждении.

При указании в исходящем документе нескольких адресатов либо при отправке исходящего документа по списку рассылки в учреждение передается необходимое количество копий исходящего документа с приложениями, подлежащими отправке.

Исходящие документы, подписанные должностными лицами инспекции, представляются на регистрацию в учреждение через журнал под роспись.

2.3.3. Работники учреждения проверяют правильность оформления исходящих документов, регистрируют исходящие документы в базе данных АС ДОУ «Исходящие документы» (ответы на обращения граждан регистрируют в разделе «Реестр обращений» АИС ГЖИ ВО с заполнением карточки «Обращение» и в случае необходимости в базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ с заполнением регистрационной карточки) либо в журналах учета исходящих документов с проставлением регистрационного номера и даты регистрации на всех экземплярах документа.

Исходящие документы, оформленные без соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, Инструкции, к регистрации не принимаются и возвращаются исполнителю для исправления.

Письма и телеграммы, не связанные с деятельностью инспекции, к регистрации и отправке не принимаются.

2.3.4. Исходящие документы, представленные на регистрацию в рабочие дни в понедельник-четверг до 16:00 часов, в пятницу и в предпраздничный день до 15:00 часов, регистрируются в день поступления.

Исходящие документы, представленные на регистрацию после указанного времени, регистрируются на следующий рабочий день.

2.3.5. Предварительная подготовка к почтовой отправке (составление реестра, конвертование) и почтовая отправка зарегистрированных исходящих документов осуществляются работниками учреждения.

Отправка электронных документов с использованием официального электронного адреса [zhilinsp@govvm.ru](mailto:zhilinsp@govvm.ru) осуществляется работником учреждения. Для отправки в автоматизированном режиме в АИС ГЖИ ВО ответов на обращения граждан работниками учреждения используется электронный адрес [gzhi@govvm.ru](mailto:gzhi@govvm.ru). Передаваемые с помощью электронной почты документы должны иметь подлинник документа на бумажном носителе либо его электронную копию, подписанную электронной подписью.

Исходящие документы подлежат отправке посредством почтовой связи не позднее дня, следующего за днем регистрации, по электронной почте в день регистрации.

2.3.6. Оставшиеся в учреждении после отправки экземпляры исходящих документов (с визами и полным комплектом приложений) возвращаются работниками учреждения исполнителям в отделах инспекции под роспись.

## 2.4. Работа с внутренними документами

2.4.1. Подготовка поступивших в инспекцию внутренних документов к рассмотрению руководителем инспекции (заместителем руководителя инспекции) осуществляется сотрудником орготдела в день поступления документов и включает:

- ознакомление с содержанием документов;
- подготовку и оформление проектов резолюций руководителя инспекции (заместителя руководителя инспекции) по исполнению документов;
- направление документов на рассмотрение должностными лицами инспекции посредством АС ДОУ.

2.4.2. Проверка правильности оформления и регистрация направляемых внутренних документов в базе данных АС ДОУ «Внутренние документы» осуществляются:

- работником учреждения (за исключением служебных записок руководителя инспекции на имя губернатора Воронежской области, заместителей губернатора Воронежской области, первых заместителей председателя правительства Воронежской области, заместителей председателя правительства Воронежской области);
- сотрудником орготдела (по служебным запискам руководителя инспекции на имя губернатора Воронежской области, заместителей губернатора Воронежской области, первых заместителей председателя правительства Воронежской области, заместителей председателя правительства Воронежской области).

Внутренние документы, оформленные без соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, Инструкции, к регистрации не принимаются и возвращаются исполнителю для исправления.

2.4.3. Внутренние документы, представленные на регистрацию в рабочие дни в понедельник-четверг до 17:00 часов, в пятницу и в предпраздничный день до 16:00 часов, регистрируются в день поступления.

Внутренние документы, представленные на регистрацию после указанного времени, регистрируются на следующий рабочий день.

2.4.4. Создаваемые в отделах инспекции, учреждении и используемые в управленческом процессе и для информационного обмена внутренние служебные записки (инициативные, аналитические, докладные, об исполнении поручений, о рассмотрении обращений граждан и другие) готовятся в электронном виде и (или) на бумажном носителе и имеют следующие реквизиты: «адресат», «дата документа», «текст документа», «подпись», «отметка об исполнителе».

## 2.5. Контроль исполнения документов (поручений) и сроков их исполнения

2.5.1. Сроки исполнения документов (поручений) определяются руководителем инспекции, заместителями руководителя инспекции, начальниками отделов инспекции и исчисляются в календарных днях.

2.5.2. Контроль исполнения документов (поручений) и сроков исполнения документов (поручений) осуществляется:

- начальниками отделов инспекции;
- сотрудниками орготдела (за исключением контроля сроков рассмотрения обращений граждан);
- работниками учреждения (в части контроля сроков рассмотрения обращений граждан).

2.5.3. Анализ состояния исполнительской дисциплины осуществляют сотрудники орготдела.

## **3. Организация документооборота и исполнения документов по обращениям граждан**

### 3.1. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

3.1.1. Рассмотрение обращений граждан (далее – обращения) осуществляется в порядке, установленном 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», Законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Воронежской области», Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, и Инструкцией с учетом особенностей, предусмотренных

статьей 59 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

3.1.2. Поступившие в инспекцию обращения регистрируются работниками учреждения в АИС ГЖИ ВО в течение 3 дней с момента поступления.

При регистрации обращения работник учреждения в карточке «Обращение» в разделе «Реестр обращений» в АИС ГЖИ ВО размещает информацию о подтверждении личности гражданина и полномочий представителя организации, полученную в порядке, установленном статьей 59 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

При регистрации обращения работник учреждения заполняет карточку «Обращение» в разделе «Реестр обращений» АИС ГЖИ ВО и по содержанию обращения определяет исполнителей в соответствии с установленным распределением функций между отделами инспекции, вносит проект резолюции руководителя инспекции либо заместителя руководителя инспекции. При этом ответственным по обращению определяется начальник отдела инспекции по первому вопросу в обращении.

Проект резолюции в карточке «Обращение» в разделе «Реестр обращений» АИС ГЖИ ВО утверждается руководителем инспекции либо заместителем руководителя инспекции в течение 2 рабочих дней. После этого начальники отделов инспекции своей резолюцией в течение 1 рабочего дня определяют исполнителей из числа сотрудников отделов инспекции.

Оригинал обращения работник учреждения передает под роспись исполнителю из отдела инспекции, начальник которого определен ответственным по обращению, (далее – ответственный исполнитель).

3.1.3. По обращению, в котором содержится несколько вопросов, исполнители не позднее чем за 4 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения представляют ответственному исполнителю внутренние служебные записки, содержащие информацию о рассмотрении обращения с указанием мероприятий по исполнению для размещения в АИС ГЖИ ВО, для обобщения и подготовки ответа заявителю.

Внутренние служебные записки, содержащие информацию о рассмотрении обращения, также размещаются исполнителями в карточке «Обращение» в разделе «Реестр обращений» АИС ГЖИ ВО.

Ответственный исполнитель готовит ответ на обращение, в который включает информацию, полученную от всех исполнителей, и передает на подпись в установленном порядке должностному лицу инспекции.

На последней странице ответа на обращение в нижнем левом углу указываются фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) и номеров

служебных телефонов всех исполнителей, участвовавших в рассмотрении обращения.

На обороте первого листа ответа на обращение в нижнем левом углу указывается оценка принятого по результатам рассмотрения обращения решения для последующего размещения работником учреждения в карточке «Обращение» в АИС ГЖИ ВО информации о результатах рассмотрения обращения и ее передачи на информационный ресурс ССТУ.РФ.

Ответ на обращение в текстовом формате размещается ответственным исполнителем на вкладке «Ответы» с указанием мероприятий по исполнению в карточке «Обращение» в разделе «Реестр обращений» АИС ГЖИ ВО.

3.1.4. При необходимости продления срока рассмотрения отдельного вопроса, содержащегося в обращении, исполнитель из отдела инспекции, которому поручено рассмотрение данного вопроса, посредством внутренней служебной записки, содержащей информацию о рассмотрении обращения, уведомляет ответственного исполнителя о продлении рассмотрения вопроса.

Ответственный исполнитель готовит ответ на обращение по всем вопросам, поставленным в обращении, а по вопросу, срок рассмотрения которого продлен, уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения конкретного вопроса.

Ответ на обращение по вопросу, срок рассмотрения которого продлен, готовит исполнитель из отдела инспекции, которому поручено рассмотрение данного вопроса и который в этой связи принимает обязанности ответственного исполнителя.

3.1.5. Обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня регистрации. Начало течения срока рассмотрения обращения исчисляется с момента регистрации обращения, включая календарную дату регистрации.

Срок рассмотрения обращения, направленного в инспекцию с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ), исчисляется с даты получения обращения в ГИС ЖКХ, включая указанную дату.

Срок рассмотрения обращения (сообщения), направленного в инспекцию с использованием единой цифровой платформы обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), исчисляется с даты подачи обращения (сообщения) в ПОС, включая указанную дату. При этом срок рассмотрения обращения (сообщения), направленного в инспекцию с использованием ПОС, может быть сокращен если оно относится к категориям обращений (сообщений), обрабатываемых в ускоренном порядке.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области и направленного должностным лицом правительства Воронежской области на исполнение в инспекцию, исчисляется со дня его регистрации в управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области.

Срок рассмотрения обращения может быть сокращен в соответствии с резолюцией должностного лица правительства Воронежской области, должностного лица инспекции.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.1.6. Ответ на обращение должен быть подготовлен и представлен на подпись в установленном порядке руководителю инспекции, заместителю руководителя инспекции, начальнику отдела инспекции либо заместителю начальника отдела инспекции не позднее чем за 3 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения.

3.1.7. Право подписания ответов на обращения устанавливается в следующем порядке:

- заместитель начальника отдела инспекции, начальник отдела инспекции подписывает ответы на обращения;

- начальник отдела инспекции подписывает ответы на обращения, в том числе на обращения, содержащие жалобы на принятые решения или на действия (бездействие) заместителя начальника отдела инспекции;

- заместитель руководителя инспекции подписывает ответы на обращения, в том числе на обращения, содержащие жалобы на принятые решения или на действия (бездействие) начальника отдела инспекции, заместителя начальника отдела инспекции;

- руководитель инспекции подписывает ответы на обращения, в том числе на обращения, содержащие жалобы на принятые решения или на действия (бездействие) заместителя руководителя инспекции, начальника отдела инспекции, заместителя начальника отдела инспекции.

Ответы на обращения, зарегистрированные в управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области и направленные должностным лицом правительства Воронежской области на исполнение в инспекцию, подписывает заместитель руководителя инспекции либо руководитель инспекции.

3.1.8. Регистрация и отправки ответов на обращения осуществляются в порядке, установленном подразделом 2.3 Инструкции.

3.1.9. Ответ на обращение, направленное в инспекцию с использованием ГИС ЖКХ, размещается в ГИС ЖКХ работником учреждения либо ответственным исполнителем.

Ответ на обращение (сообщение), направленное в инспекцию с использованием ПОС, размещается в ПОС ответственным исполнителем и утверждается должностным лицом инспекции, подписавшим указанный ответ.

### 3.2. Личный прием граждан

3.2.1. Личный прием граждан (в том числе в режиме видео-конференц-связи) проводится руководителем инспекции и уполномоченными на то должностными лицами инспекции.

3.2.2. График личного приема граждан размещается на информационном стенде в инспекции и публикуется на странице инспекции на Портале Воронежской области в сети Интернет, на официальном сайте инспекции в сети Интернет.

3.2.3. Запись граждан на личный прием к руководителю инспекции, к уполномоченным должностным лицам инспекции осуществляет работник учреждения начиная с 1 рабочего дня месяца на основании графика личного приема, при этом возможное количество записанных на личный прием граждан ограничивается продолжительностью личного приема.

Сведения о произведенной записи на личный прием к руководителю инспекции, к уполномоченным должностным лицам инспекции и поставленным гражданами вопросам передаются работником учреждения начальникам отделов инспекции, заместителям начальников отделов инспекции для подготовки материалов к личному приему граждан.

Сотрудники отделов инспекции осуществляют подготовку материалов к личному приему граждан не позднее чем за 2 рабочих дня до даты приема и представляют указанные материалы в орготдел.

3.2.4. Организацию и проведение личного приема граждан руководителем инспекции (уполномоченными должностными лицами инспекции) обеспечивают сотрудники орготдела (работники учреждения).

При подготовке к личному приему граждан руководителем инспекции (уполномоченными должностными лицами инспекции) сотрудник орготдела (работник учреждения) составляет список должностных лиц инспекции и лиц, приглашенных для участия в личном приеме, с указанием фамилии, имени, отчества (последнего – при наличии) и занимаемой должности.

Поручения по результатам личного приема вносятся сотрудником орготдела (работником учреждения) в карточку личного приема гражданина и подписываются руководителем инспекции (уполномоченным должностным лицом инспекции), проводившим личный прием.

3.2.5. Гражданину отказывается в личном приеме в следующих случаях:  
- у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;

- гражданин имеет признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с признаками агрессии (до устранения указанной причины).

3.2.6. Письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, и Инструкцией.

3.2.7. Об исполнении поручений по результатам личного приема граждан начальники отделов инспекции либо заместители начальников отделов инспекции лично докладывают проводившему прием руководителю инспекции (уполномоченному должностному лицу инспекции) с представлением на подпись ответов на обращения, поступившие в ходе личного приема.

### 3.3. Работа с отдельными видами обращений

3.3.1. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения или об отказе от получения информации о деятельности инспекции регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области, утвержденной указом губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у, и Инструкцией.

3.3.2. Обращения, поступившие в инспекцию (за исключением обращений, зарегистрированных в управлении по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области и направленных должностным лицом правительства Воронежской области на исполнение в инспекцию) и обработанные с использованием модуля системы оперативного реагирования на обращения граждан (далее – СОПР) АИС ГЖИ ВО, в случае принятия организациями, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, в течение 3 рабочих дней мер по устранению проблем, изложенных в обращениях, и размещения в СОПР АИС ГЖИ ВО информации о принятых мерах и подтверждающих документов, рассматриваются в течение 10 дней со дня регистрации обращений в инспекции, включая дату регистрации.

В случае необходимости дополнительного подтверждения указанной информации о принятых мерах должностное лицо инспекции посредством

телефонной связи осуществляет взаимодействие с гражданином, направившим обращение.

3.3.3. Регистрация обращения, содержащего доводы о действиях (бездействии) хозяйствующих субъектов, ответственных за уборку снега и наледи с крыш многоквартирных домов, придомовой территории, осуществляется работником учреждения в день поступления в инспекцию такого обращения.

3.3.4. При поступлении в инспекцию по телефону «горячей линии» обращения, содержащего сведения о фактах нарушений обязательных требований, создающих угрозу безопасности, причинения вреда жизни и здоровью граждан, а также их имуществу, работник учреждения, осуществляющий прием обращения, составляет карточку учета обращения, в которой должны быть зафиксированы фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес его места жительства и (или) номер контактного телефона, адрес многоквартирного дома, с которым связаны указанные факты нарушений, а также время и дата поступления обращения.

Работник учреждения регистрирует указанное обращение в АИС ГЖИ ВО и передает его начальнику (заместителю начальника) отдела инспекции или непосредственно сотруднику отдела инспекции в течение 1 часа.

3.3.5. Гражданин вправе знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В ходе ознакомления с указанными документами и материалами гражданин вправе использовать собственные технические средства для изготовления копий представленных документов и материалов. Изготовление копий документов и материалов и (или) предоставление технических средств для их изготовления не входит в обязанности сотрудников инспекции, работников учреждения.

Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, проводится сотрудником инспекции в служебном помещении в рабочее время и не может превышать 30 минут.