



П Р И К А З

№ 249

Б О Е Р Ы К

«23» августа 2017г.

О совершенствовании
работы с обращениями
граждан в ГЖИ РТ

Во исполнение рекомендаций Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, данных по результатам проведенной 09.08.2017 проверки работы с обращениями граждан в Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан (далее ГЖИ РТ) и в целях приведения делопроизводства в ГЖИ РТ в соответствие с требованиями федерального законодательства, приказываю:

1. Утвердить «Инструкцию по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан» согласно приложению № 1 к настоящему Приказу.

2. Заместителям начальника ГЖИ РТ, начальникам зональных жилищных инспекций, должностным лицам, ответственным за работу с обращениями граждан и делопроизводство, обеспечить рассмотрение обращений граждан согласно существующих требований:

2.1. Установить, что обращения граждан поступивших в ГЖИ РТ в форме электронного документа, регистрируются и рассматриваются, в случае направления их только через Интернет-приемную официального сайта ГЖИ РТ: gji.tatarstan.ru, Интернет-приемную портала Правительства Республики Татарстан: prav.tatarstan.ru, либо на адрес электронной почты ГЖИ РТ: **e-Mail: tatgi@tatar.ru**.

Обращения в форме электронного документа направленные на электронную почту работников ГЖИ РТ, а также поступившие в ГЖИ РТ через адреса не предусмотренные п.п.2.1. п. 2 настоящего Приказа не регистрируются и не рассматриваются.

2.2. Оформлять учетные карточки приема граждан с обязательным заполнением всех предусмотренных в них реквизитов.

2.3. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, и учетные карточки приема граждан регистрировать в системе межведомственного электронного документооборота (далее МЭДО) под разными входящими номерами.

2.4. Карточки регистрации обращений граждан в МЭДО заполнять в соответствии с установленными требованиями и рекомендациями. При заполнении карточек обратить особое внимание на отметку в классификации по видам обращений и указывать конкретно: заявление, жалоба, либо предложение, в

зависимости от содержания самого обращения. По результатам рассмотрения обращения в карточке регистрации обращения производить смену его состояния с отметки «на рассмотрении» на отметку: «меры приняты», «разъяснено» и т.д.

2.5. При регистрации обращений граждан в МЭДО переносить в Интернет - портал ССТУ.РФ только те обращения граждан, которые поступили непосредственно в адрес Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан и ее территориальных органов.

3. Рассматривать обращения граждан, поступивших в ГЖИ РТ в форме электронного документа, содержащие просьбу о проведении проверки в отношении органов государственной власти, органов местного самоуправления, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан, в соответствии с частью 3 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и разъяснений, согласно приложению №2 к настоящему Приказу.

Обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

В случае, когда гражданин не прошел в установленном порядке авторизацию в единой системе идентификации и аутентификации, для того, чтобы его обращение, заявление могло стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, такое обращение должно быть подано заявителем в простой письменной форме и содержать предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обязательные данные о заявителе.

В случае отказа заявителя подать заявление в простой письменной форме ему дается ответ с разъяснением о невозможности проведения внеплановой проверки нарушения обязательных требований жилищного законодательства, в связи направлением им обращения без использования средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

4. Руководителям структурных подразделений осуществлять делопроизводство в отделах (зональных жилищных инспекциях) в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел ГЖИ РТ на 2017 год.

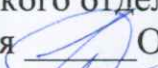
5. Руководителям структурных подразделений довести настоящий приказ до сотрудников вверенных подразделений.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника ГЖИ РТ И.И.Шайдуллина

Начальник



С.А.Крайнов

Согласовано
Начальник юридического отдела
правового управления  О.В.Сидоров

« ____ » _____ 2017г.

Приложение № 1

Утверждена приказом
Государственной жилищной
инспекции Республики
Татарстан
от 23.08. 2017г.
№ 249

ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Государственную
жилищную инспекцию Республики Татарстан

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан (далее - Инструкция), устанавливает порядок по рассмотрению обращений граждан в Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан.

1.2. В рассмотрении обращений граждан участвуют все структурные подразделения Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан (далее ГЖИ РТ) в зависимости от содержания обращения.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан может быть получена:

 посредством «уголков заявителя», информационных стендов, содержащих информацию о порядке рассмотрения обращений граждан, расположенных в фойе ГЖИ РТ, а также в коридорах, холлах, фойе территориальных органов;

 посредством обращения на сайты ГЖИ РТ;

 при устном обращении в ГЖИ РТ и ее территориальные органы (лично или по телефону);

 при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении в ГЖИ РТ и ее территориальные органы;

 через средства массовой информации;

 через справочные службы.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);

 Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 Конституцией Республики Татарстан от 06.11.1992;

 Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»;

 постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 26.12.2011 № 1068 (ред. От 16.09.2016 «О государственном жилищном надзоре в Республике

Татарстан»;

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.11.2006 №537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

инструкцией по делопроизводству, утвержденной приказом ГЖИ РТ от 12.03.2009 №59 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан».

1.5. В настоящей Инструкции используются следующие термины и определения:

обращение – направленные в ГЖИ РТ или должностному лицу ГЖИ РТ в письменной форме, в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности ГЖИ РТ и ее территориальных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина 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 ГЖИ РТ и ее территориальных органов и должностных лиц, либо критика деятельности ГЖИ РТ и ее территориальных органов и их должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

заявитель - гражданин либо его уполномоченный представитель, обратившийся в ГЖИ РТ с предложением, заявлением или жалобой по вопросам, отнесенным к компетенции ГЖИ РТ;

II. Последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- 1) принятие и регистрацию обращения;
- 2) рассмотрение обращения по существу;
- 3) подготовку и подписание ответа заявителю;
- 4) направление ответа заявителю;

5) направление обращения по подведомственности и уведомление заявителя о переадресации его обращения.

2.2. Заявитель обращается в ГЖИ РТ или ее территориальный орган в форме устного обращения (консультация по телефону), в письменной форме, в форме электронного документа (посредством электронной почты, Интернет-приемной на официальном портале Правительства Республики Татарстан, Интернет-приемной на

портале ГЖИ РТ) или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

Письменное обращение (обращение в форме электронного документа), поступившее в ГЖИ РТ и ее территориальные органы в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3. Рассмотрение устных обращений (консультация по телефону)

2.3.1. Заявитель по телефону обращается в приемную ГЖИ РТ, в структурное подразделение ГЖИ РТ для получения консультации по возникшим вопросам.

2.3.2. Специалист структурного подразделения ГЖИ РТ, принявший телефонный звонок, подробно и в вежливой (корректной) форме консультирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам, в пределах компетенции ГЖИ РТ.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. В случае, когда консультация занимает более десяти минут или вопрос требует дополнительного изучения или проверки, предложить заявителю обратиться в письменной форме, в форме электронного документа или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

Устные обращения (консультации по телефону) регистрируются в единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство Республики Татарстан» в блоке «Обращения граждан» (далее - МЭДО).

Занесение устного обращения в МЭДО осуществляется специалистом, принявшим устное обращение, в день поступления телефонного звонка.

2.4. Рассмотрение письменных обращений

2.4.1. Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует обращение в МЭДО и направляет его на рассмотрение руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа, руководителю структурного подразделения) ГЖИ РТ.

2.4.2. Руководитель (заместитель руководителя) ГЖИ РТ рассматривает и направляет обращение в структурное подразделение, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения по существу и подготовки проекта ответа заявителю.

2.4.3. Руководитель структурного подразделения назначает из числа специалистов подразделения исполнителя, ответственного за рассмотрение

обращения (далее – специалист), и передает ему обращение для подготовки ответа заявителю.

В случае, если обращение направлено на рассмотрение в несколько структурных подразделений, исполнителем обобщенного ответа назначается лицо, указанное первым в резолюции руководителя (заместителя руководителя) ГЖИ РТ на данное обращение. Соисполнители в течение срока, отведенного на подготовку ответа заявителю, представляют исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю либо информируют об отсутствии указанных предложений.

2.4.4. Специалист:

изучает суть обращения, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;

в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

готовит проект ответа заявителю;

направляет проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения, заинтересованным структурным подразделениям, заместителю руководителя ГЖИ РТ.

Если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции ГЖИ РТ, осуществляются действия, устанавливаемые пунктом 2.8 настоящей Инструкции.

Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, т.е. является анонимным обращением, осуществляются действия, устанавливаемые пунктом 2.9 настоящей Инструкции.

ГЖИ РТ или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ГЖИ РТ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГЖИ РТ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.4.5. Руководитель структурного подразделения, заинтересованные структурные подразделения, руководитель правового отдела (специалист по правовым вопросам территориального органа), заместитель руководителя ГЖИ РТ рассматривают проект ответа, проводят экспертизу, в том числе правовую, подготовленного проекта ответа, согласовывают и направляют его специалисту. Ответ на обращение должен быть достаточно полным, достоверным, мотивированным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

2.4.6. Специалист направляет проект ответа на подпись руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) ГЖИ РТ.

2.4.7. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) ГЖИ РТ подписывает ответ на обращение и направляет его специалисту, ответственному за делопроизводство.

2.4.8. Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует ответ и направляет его заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

Зарегистрированный ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, о чем делается отметка на бумажной копии ответа.

После отправки ответа на обращение, копия ответа вместе с листом согласования проекта ответа и обращением заявителя направляется на хранение в структурное подразделение, рассмотревшее обращение.

2.4.9. Заявитель может получать информацию о ходе исполнения процедур по телефонам, указанным в справочном приложении либо при непосредственном обращении в ГЖИ РТ или ее территориальные органы.

2.5. Рассмотрение обращений в форме электронного документа (посредством электронной почты, Интернет-приемной на официальном портале Правительства Республики Татарстан, Интернет-приемной на портале ГЖИ РТ)

Обращение, поступившее в форме электронного документа, регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном подпунктами 2.4.1 – 2.4.8 настоящей Инструкции.

2.6. Продление срока рассмотрения обращения

2.6.1. В исключительных случаях руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) ГЖИ РТ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя. Продление срока рассмотрения обращения возникает в случаях:

направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и других материалов;

проведения специальных исследований, проверки, в том числе с выездом на место, а также, если решение поставленных вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц.

В указанных случаях специалист-исполнитель готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на утверждение руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) ГЖИ РТ.

2.6.2. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) ГЖИ РТ рассматривает обоснование, устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет специалисту.

2.6.3. Специалист после утверждения обоснования о продлении срока готовит проект уведомления заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

2.6.4. Дальнейшее рассмотрение обращения производится в порядке, установленном подпунктами 2.4.3 – 2.4.8 настоящей Инструкции.

2.7. Личный прием граждан

2.7.1. Личный прием граждан проводится руководителем ГЖИ РТ и его заместителями, начальниками территориальных органов ГЖИ РТ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через сайт ГЖИ РТ, через информационные стенды, через средства массовой информации и иным способом.

Предварительная запись и учет приема граждан ведется специалистом, ответственным за делопроизводство, либо иным должностным лицом путем регистрации в журнале обращений граждан на личный прием и заполнения учетной карточки приема граждан согласно приложению к настоящей Инструкции.

Учетная карточка приема граждан регистрируется в МЭДО специалистом, ответственным за делопроизводство либо иным должностным лицом.

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

На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема граждан. 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 учетной

карточке приема граждан. В остальных случаях гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 2.4 настоящей Инструкции.

2.7.4. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию ГЖИ РТ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.8. Направление обращения по подведомственности

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

Специалист-исполнитель готовит проекты письма о перенаправлении обращения по подведомственности и уведомления заявителя о переадресации обращения и направляет их вместе с обращением заявителя на согласование руководителям заинтересованных структурных подразделений, руководителю правового отдела (специалисту по правовым вопросам) заместителю руководителя ГЖИ РТ.

2.8.2. Руководители заинтересованных структурных подразделений, руководитель правового отдела (специалист по правовым вопросам), заместитель руководителя ГЖИ РТ согласовывают проекты письма о направлении обращения по подведомственности и уведомления заявителя и направляют исполнителю.

2.8.3. Исполнитель направляет согласованные проекты письма о направлении обращения по подведомственности и уведомления заявителя на подпись руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) ГЖИ РТ.

2.8.4. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) ГЖИ РТ подписывает письмо и уведомление заявителя и передает вместе с обращением специалисту, ответственному за делопроизводство.

2.8.5. Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, регистрирует письмо о направлении обращения по подведомственности и уведомление заявителя в МЭДО и направляет письмо по подведомственности, а уведомление – заявителю.

2.9. Рассмотрение анонимных обращений

2.9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Специалист подготавливает служебную записку об оставлении обращения без ответа, согласовывает ее с руководителем структурного подразделения, регистрирует у специалиста, ответственного за делопроизводство, и передает вместе с обращением

руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) ГЖИ РТ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.9.2. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) ГЖИ РТ рассматривает служебную записку, прекращает по данному обращению производство и передает специалисту, ответственному за ведение делопроизводства, который направляет ее в структурное подразделение, рассмотревшее обращение.

III. Порядок и формы контроля за порядком рассмотрения обращений граждан

3.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя: выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, проведение проверок, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, подготовку решений на действия (бездействие) лиц, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан.

Формами контроля за соблюдением Инструкции являются:

- проведение экспертизы проектов ответов по рассмотрению обращений граждан. Результатом экспертизы является визирование проектов ответов;
- проведение в установленном порядке проверки ведения делопроизводства;
- проведение в установленном порядке контрольных проверок.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГЖИ РТ) и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан (комплексные проверки), или по конкретному обращению заявителя.

В целях осуществления контроля за совершением процедур, установленных разделом II настоящей Инструкции, при рассмотрении обращений граждан и принятии решений руководителю ГЖИ РТ представляется справка о результатах проверки.

3.2. Текущий контроль за соблюдением Инструкции по рассмотрению обращений граждан, осуществляется руководителем ГЖИ РТ, заместителем руководителя ГЖИ РТ, руководителями соответствующих структурных подразделений.

3.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем ГЖИ РТ.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Руководители структурных подразделений, ответственные исполнители несут ответственность за несвоевременное и (или) ненадлежащее выполнение требований настоящей Инструкции.

Приложение
к Инструкции по рассмотрению обращений граждан

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « ____ » _____ 20__ г.
Район _____
Адрес _____

Фамилия, имя, отчество _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: да, нет _____

Содержание беседы _____

Относительно

Результат приема _____

Вел беседу _____

Подпись _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись _____

В связи с внесенными изменениями в законодательство регламентирующее рассмотрение обращений граждан направляем рекомендации по его применению в повседневной работе.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ) граждане Российской Федерации имеют право обращаться в государственные органы с устными и письменными предложениями, заявлениями и жалобами о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, а также о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов.

В часть 3 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее – Закон №294-ФЗ) внесены дополнения, в соответствии с которыми обращения и заявления, не позволяющие установить лицо, обратившееся в орган государственного контроля (надзора) не могут служить основанием для проведения внеплановой проверки, а обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Зарегистрироваться в ЕСИА граждане могут различными способами, предъявив паспорт в одной из точек подтверждения личности: в центрах обслуживания «Ростелекома», в отделениях «Почты России» (предварительно пройдя электронную регистрацию), в МФЦ. Упрощенную регистрацию можно пройти в режиме онлайн на портале госуслуг.

В случае, когда гражданин не прошел в установленном порядке авторизацию в единой системе идентификации и аутентификации, для того, чтобы его обращение, заявление могло стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, такое обращение должно быть подано в простой письменной форме и содержать обязательные данные о заявителе.

Таким образом при поступлении в ГЖИ РТ обращения без регистрации в системе ЕСИА следует направить заявителю разъяснение об отсутствии правовых оснований для проведения внеплановой проверки со ссылкой на указанную норму Закона №294-ФЗ, и что условием её проведения является обращение направленное заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации. Также разъяснить заявителю о его праве подачи обращения в ГЖИ РТ (его территориальный орган), в простой письменной форме, с предъявлением документа удостоверяющего его личность (паспорт гражданина РФ). В случае

несоблюдения должностными лицами ГЖИ РТ указанных требований законодательства проведенная проверка будет незаконной, и влечет применение мер административной ответственности к виновным по ст.19.6.1. КоАП РФ.

В случае не прибытия заявителя в установленный срок в ГЖИ РТ (его территориальный орган) ему дается ответ в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с разъяснением о невозможности проведения внеплановой проверки нарушения обязательных требований жилищного законодательства, в связи направлением им обращения без использования средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Для сведения сообщаем, что Прокуратурой Республики Коми была проанализирована практика привлечения к административной ответственности должностных лиц органов государственного контроля (надзора) и муниципального контроля в связи с нарушением ими требований законодательства о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в частности несоблюдения требований ч. 3 ст. 10 Закона №294-ФЗ.

Поводами к возбуждению дел об административных правонарушениях послужили факты проведения проверок при отсутствии оснований, без издания распоряжения об их проведении, **проведение проверок на основании электронных обращений, не прошедших обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.**

Печорским межрайонным прокурором и прокурором **возбуждено 2 дела об административном правонарушении** в отношении должностных лиц органов муниципального контроля **по фактам проведения проверок на основании обращений, которые направлены без использования средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.**

Также информируем, что в частях 3.4, 3.5 ст. 10 Закона №294-ФЗ урегулирован порядок действий органа государственного контроля (надзора) при установлении анонимности или недостоверности обращения.

По решению руководителя, заместителя руководителя ГЖИ РТ предварительная проверка, внеплановая проверка прекращаются, если после начала соответствующей проверки выявлена анонимность обращения или заявления, явившихся поводом для ее организации, либо установлены заведомо недостоверные сведения, содержащиеся в обращении или заявлении.

Кроме того, **орган государственного контроля (надзора) вправе обратиться в суд с иском о взыскании с гражданина, юридического лица, индивидуального предпринимателя расходов, понесенных таким органом в связи с рассмотрением поступивших заявлений, обращений указанных лиц, если в заявлениях, обращениях были указаны заведомо ложные сведения. При подаче такого иска ГЖИ РТ (ЗЖИ) необходимо обеспечить**

представление документов, подтверждающих понесенные в связи с проведением проверки по такому обращению расходы.

При поступлении обращений граждан, в которых поставленные вопросы рассматриваются в судах по гражданским делам, также касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее. Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия. Поэтому в ответах заявителям необходимо разъяснить, что решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции судебных органов.

Примерная форма

ответа заявителю не прошедшего в установленном порядке авторизацию в единой системе идентификации и аутентификации

Иванову И.И.
ул. Ленина, д.3, кв.77
г.Казань, 420111

На Ваше обращение поступившее в форме электронного документа по адресу электронной почты Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан и зарегистрированное за № _____ от __.__.201__ г. содержащее просьбу о проведении проверки в отношении управляющей организации сообщаем следующее.

В соответствии с частью 3 статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее – закон) обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов о нарушениях законодательства с требованием о проведении проверки, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Так как Ваше обращение не отвечает требованиям вышеуказанной нормы закона, т.е. направлено без использования средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации, то для принятия решения о проведении внеплановой проверки Вы вправе обратиться в ГЖИ РТ (его территориальный орган) по адресу:

для подтверждения направления указанного обращения при себе иметь документ удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ) для идентификации личности.

Согласно части 2 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

Для подготовки второго ответа заявителю

Примечание: 1. При явке заявителя с паспортом гражданина РФ для подтверждения в направлении обращения в форме электронного документа должностное лицо ГЖИ РТ делает отметку об идентификации личности заявителя. Данная отметка делается в форме справки – «Личность заявителя идентифицирована, паспорт серия _____ № _____, паспорт выдан _____, дата выдачи _____, код подразделения _____, дата, подпись, должность, фамилия, инициалы сотрудника ГЖИ РТ.

2. В случае не прибытия заявителя в установленный срок по указанному адресу ему дается ответ в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с разъяснением о невозможности проведения внеплановой проверки нарушения обязательных требований жилищного законодательства, в связи направлением им обращения без использования средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.