



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 10.10.2025

№ 166

г. Краснодар

О внесении изменений в приказ государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 16 октября 2019 г. № 172 "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края"

В целях приведения приказа государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 16 октября 2019 г. № 172 "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края" в соответствие с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также с постановлением Губернатора Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить изменения в приказ государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 16 октября 2019 г. № 172 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу кадрового и информационного обеспечения государственной жилищной инспекции Краснодарского края (Рязанов В.С.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" admkrain.krasnodar.ru, gzhi.krasnodar.ru, а также направление на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

3. Главному специалисту 2 разряда отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Багдасаровой Л.Л. обеспечить направление настоящего приказа в территориальный орган Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя государственной жилищной инспекции Краснодарского края Гетманскую Я.А.

5. Приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Временно исполняющий обязанности
руководителя инспекции

Ю.А. Шеян

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом руководителя
государственной жилищной
инспекции Краснодарского края
от 10.10.2025 № 166

ИЗМЕНЕНИЯ, вносимые в приказ государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 16 октября 2019 г. № 172 "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственной жилищной инспекции Краснодарского края"

1. Пункт 1.1 раздела 1 изложить в следующей редакции: "Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) устанавливает единые требования к организации работы в государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее – Инспекция) с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступившими в адрес Инспекции, а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации Краснодарского края либо официального сайта Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан. ";

Дополнить пунктом 1.1¹ следующего содержания:

"1.1¹. Порядок регулирует порядок работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес Инспекции в форме электронного документа с использованием Единого портала."

2. В разделе 2:

Наименование изложить в следующей редакции:

"2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

в подразделе 2.1:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений,

а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункт 2.1.1 изложить в следующей редакции:

"2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350020, г. Краснодар, ул. Красная, 178; передано лично в отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству (далее – Отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов руководителя Инспекции, заместителей руководителя Инспекции, начальников структурных подразделений Инспекции;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://gzhi.krasnodar.ru>, который является официальным сайтом Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами на электронную почту Инспекции обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан."

в подразделе 2.2:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.2. Регистрация письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункт 2.2.1 изложить в следующей редакции:

"2.2.1. Все поступающие в Инспекцию письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в Отделе в ЕМСЭД в течение 3 дней с момента поступления. Момент поступления обращений в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, фиксируются в ЕМСЭД автоматически";

пункт 2.2.5 дополнить абзацем следующего содержания:

"Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносятся указанная фамилия с припиской "и другие" и указанный в обращении адрес.";

пункт 2.2.6 дополнить абзацем следующего содержания:

"Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая - указанная в обращении, вторая - указанная на конверте."; в подразделе 2.3:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

в пункте 2.3.1 слова "в Инспекции" заменить словами "в ЕМСЭД"; в подразделе 2.4:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.4. Направление письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункт 2.4.8 изложить в следующей редакции:

"2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений, либо лицом, исполняющим в соответствии с должностным регламентом обязанности руководителя или начальника соответствующего структурного подразделения. Уведомления авторам обращений, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, направляются на адрес электронной почты, указанный в обращении.

Уведомления авторам обращений, поступившим в Инспекцию в письменной форме, направляются в письменной форме простым почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении.";

в подразделе 2.5:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункт 2.5.13 изложить в следующей редакции:

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

направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю информацию, согласованную с начальником структурного подразделения, а также все необходимые материалы. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.";

в подразделе 2.6:

наименование изложить в следующей редакции:

"2.6. Ответы на письменные обращения граждан, а также на обращения в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан";

пункт 2.6.7 изложить в следующей редакции:

"2.6.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Ответ на обращение, поступившем в Инспекцию в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.";

пункт 2.6.8 изложить в следующей редакции:

"2.6.8. При направлении ответа на обращение, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Инспекции, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по адресу электронной почты, указанному в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием ЭМСЭД или с использованием персонального служебного адреса электронной почты в официальном домене krasnodar.ru .".

3. В разделе 8:

наименование изложить в следующей редакции:

"8. Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала";

пункт 8.3 изложить в следующей редакции:

"8.3. Работа с обращениями на Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Правилами № 2334 на платформе обратной связи Единого портала (далее - ПОС), а также приказом государственной жилищной инспекции Краснодарского края

от 14 февраля 2024 г. № 30 "О работе с обращениями граждан, поступающими в государственную жилищную инспекцию Краснодарского края посредством единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к ПОС, обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком, о чем уведомляется заявитель.";

дополнить пунктом 8.4 следующего содержания:


"8.4 Работа с сообщениями в ПОС, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334, а также приказом государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 13 апреля 2023 г. № 70 "О работе с сообщениями граждан, поступающими в государственную жилищную инспекцию Краснодарского края посредством подсистемы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" платформы обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе".

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, работниками Отдела в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилию, имя, отчество заявителя при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;
- e-mail заявителя при наличии;
- признак сообщения;
- код тематики;
- количество листов с приложениями (при наличии);
- наименование органа или организации или фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации."

Начальник отдела по работе с обращениями
и делопроизводству инспекции



Т.В. Комарова