



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО И  
СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРИКАЗ

28.10.2025.

г. Екатеринбург

№ 120-А

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области**

В соответствии со статьей 111 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области», в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающими в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Инструкция) (прилагается).

2. Сотрудникам структурных подразделений Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент) обеспечить неукоснительное соблюдение требований Инструкции.

3. Возложить на начальников структурных подразделений Департамента персональную ответственность за соблюдение требований Инструкции сотрудниками курируемых структурных подразделений.

4. Первому заместителю директора Департамента, заместителям директора Департамента обеспечить контроль за соблюдением требований Инструкции сотрудниками курируемых структурных подразделений.

5. Признать утратившим силу приказ Департамента от 30.11.2017 № 123-А «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)), 2017, 5 декабря, № 15573).

6. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности  
Директора Департамента

Л.А. Карпухина

УТВЕРЖДЕНА  
 приказом Департамента  
 государственного жилищного  
 и строительного надзора  
 Свердловской области  
 от 28.10.2015 № 110-А  
 «Об утверждении Инструкции  
 о порядке рассмотрения  
 обращений граждан, объединений  
 граждан, в том числе юридических  
 лиц, и личном приеме граждан,  
 объединений граждан, в том числе  
 юридических лиц, в Департаменте  
 государственного жилищного  
 и строительного надзора  
 Свердловской области»

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе**  
**юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе**  
**юридических лиц, в Департаменте государственного жилищного и строительного**  
**надзора Свердловской области**

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личном приеме граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее - Инструкция), разработана в целях:

– обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – обращения);

– обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент);

– регулирования правоотношений, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

2. Инструкция разработана в соответствии с:

– Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

– Положением о Департаменте государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 27.05.2015 № 431-ПП «Об утверждении Положения, структуры, предельного лимита штатной численности Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области»;

– иными федеральными, областными и локальными нормативными правовыми актами.

Вопросы, не урегулированные Инструкцией, разрешаются в соответствии с положениями названных нормативных правовых актов.

3. Инструкция устанавливает единый порядок приема, регистрации, рассмотрения

обращений, подготовки и подписания ответов на обращения, формирования в дела и архивного хранения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители, заявитель), а также порядок личного приема заявителей в Департаменте (далее – личный прием).

4. Установленный Инструкцией порядок рассмотрения обращений заявителей распространяется:

- на все обращения, подлежащие рассмотрению в Департаменте в соответствии с компетенцией и в рамках предоставленных полномочий, в том числе устные обращения, а также обращения, направленные в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) или иной информационной системы государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя, индивидуальные или коллективные обращения, обращения объединений заявителей, предложения, заявления или жалобы, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

5. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно.

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

7. При рассмотрении обращения Департаментом заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в форме электронного документа, либо с использованием Единого портала или иной информационной системы государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя;

- 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;

- получать ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, либо об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Департамент с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. При рассмотрении обращения заявителя не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Подача обращений в Департамент осуществляется следующими способами:

- нарочно;

- посредством почтового отправления;

- посредством использования электронного сервиса «Написать письмо», размещенного на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://nadzor.midural.ru> в разделе «Написать обращение»;

- посредством использования Единого портала или иной информационной системы государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя;
- в ходе личного приема.

11. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Департамента либо фамилию, имя, отчество Директора Департамента или иного должностного лица Департамента либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения (иные исходящие документы);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись заявителя, за исключением обращений, поданных в порядке, предусмотренном абзацами третьим и четвертым пункта 10 Инструкции;
- дату направления обращения.

При подаче обращения в Департамент лично заявитель также указывает номер контактного телефона. В случае отказа заявителя предоставить данную информацию обращение принимается без указания номера телефона.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 31 июля 2020 года № 248–ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», а также учитывая надзорный характер деятельности Департамента, заявитель при подаче обращения в Департамент нарочно предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае отказа заявителя предоставить указанный документ обращение принимается без подтверждения личности заявителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

12. Подача обращения в Департамент в форме электронного документа осуществляется посредством использования электронного сервиса «Написать письмо», размещенного на официальном сайте Департамента <http://nadzor.midural.ru> в разделе «Написать обращение», либо посредством Единого портала или иной информационной системы государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя.

Заявитель в обращении, направляемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале либо в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, направленное на электронную почту [nadzor@egov66.ru](mailto:nadzor@egov66.ru) и на иные электронные почтовые ящики, находящиеся в использовании сотрудников Департамента, не подлежит регистрации и рассмотрению, о чем заявителю направляется уведомление по указанному им электронному адресу.

Обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

13. Прием и первичная обработка обращения осуществляется организационно-контрольным отделом, структурными подразделениями, территориально расположенными в управленческих округах Свердловской области (далее – Территориальные отделы контроля и надзора, Комплексные отделы).

14. При поступлении обращения в Департамент почтовым отправлением специалисты организационно-контрольного отдела, Территориальных отделов контроля и надзора, Комплексных отделов:

- проверяют корреспонденцию на правильность адресования и целостность упаковки;
- вскрывают конверты, проверяют наличие и комплектность документов, приобщают к письму конверт;
- приобщают текст обращения заявителя перед приложениями к нему;
- возвращают на почту невскрытую корреспонденцию, ошибочно поступившую в Департамент;
- составляют акт в двух экземплярах при обнаружении повреждения, отсутствия документов или приложений к ним. Один экземпляр акта с копиями поступивших документов приобщается к поступившему документу, второй – подшивается в соответствующее дело.

15. В случае повреждения, отсутствия документов или приложений к ним в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, специалисты организационно-контрольного отдела, Территориальных отделов контроля и надзора, Комплексных отделов составляют акт в двух экземплярах, один экземпляр акта с копиями поступивших документов приобщается к поступившему документу, второй – подшивается в соответствующее дело.

16. При получении обращения в письменной форме, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, сотрудник организационно-контрольного отдела, Территориального отдела контроля и надзора, Комплексного отдела, не вскрывая конверт, сообщает об этом Директору Департамента, а в его отсутствие – Первому заместителю директора Департамента, Заместителю директора Департамента, на которого возложено временное исполнение полномочий Директора Департамента (далее – рассматривающий руководитель)/руководителю Территориального отдела контроля и надзора, Комплексного отдела и действует в соответствии с его указаниями.

17. Штамп о получении с указанием наименования Департамента и даты получения проставляется в левом нижнем углу лицевой стороны первого листа всех обращений, поступивших в Департамент. В левом нижнем углу оборотной стороны первого листа документа проставляется отметка о дате и времени получения, а также фамилия и инициалы должностного лица, его принявшего.

Проставление синего штампа о получении обращения по требованию заявителя допускается на копии документа, сделанной с его оригинала специалистом, принявшим документ.

18. Штамп о получении должен быть читаемым, с четко проставленными реквизитами. В случае если левый нижний угол лицевой стороны первого листа документа не позволяет разместить оттиск штампа о получении, то он проставляется на свободном от текста месте. Приоритетным местом в этом случае является левое боковое поле лицевой стороны первого листа документа. Правый нижний угол документа необходимо оставить свободным для проставления регистрационного штампа.

19. При приеме обращений, поступающих нарочно, у заявителя запрашивается документ, удостоверяющий личность. В случае его предъявления устанавливается личность заявителя, на обратной стороне первого листа документа также в левом нижнем углу проставляется отметка в виде штампа «Личность установлена». В случае отказа заявителя представить документ, подтверждающий личность, обращение принимается, отметка не проставляется.

20. Обязанность по регистрации обращений возлагается на специалистов организационно-контрольного отдела, Территориальных отделов контроля и надзора, Комплексных отделов.

Регистрация обращений осуществляется в системе «Обращения граждан» (далее – СОГ) в течение 3 дней с даты поступления.

21. Регистрационный штамп проставляется в правой нижней части лицевой стороны первого листа подлинника обращения. Регистрационный штамп содержит наименование Департамента, дату и регистрационный входящий номер обращения. В случае если правый нижний угол лицевой стороны документа не позволяет разместить оттиск регистрационного штампа, то он проставляется на свободном от текста месте. Регистрационный штамп проставляется только на подлиннике обращения, должен быть читаемым, с четко

проставленными реквизитами.

22. Зарегистрированные обращения передаются на первичное рассмотрение в целях определения ответственного исполнителя рассматривающим руководителям либо начальникам Территориальных отделов контроля и надзора, Комплексных отделов.

23. Рассматривающие руководители либо начальники Территориальных отделов контроля и надзора, Комплексных отделов по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами направляют обращение на исполнение в соответствующее структурное подразделение Департамента, в функционал которого входит осуществление надзорных (контрольных) функций, связанных с тематикой обращения, дают необходимые указания и поручения.

24. При наличии в обращении указаний на нарушения различных требований законодательства Российской Федерации, надзор за которыми входит в функции нескольких отделов, рассматривающий руководитель направляет обращение для рассмотрения в несколько структурных подразделений Департамента, при этом в резолюции указывается исполнитель, ответственный за подготовку сводного ответа. При отсутствии такой отметки ответственным за сводный ответ считается исполнитель, указанный первым в резолюции, оригинал обращения направляется в структурное подразделение Департамента, осуществляющее подготовку сводного ответа.

25. При наличии в обращении указаний на нарушения различных требований законодательства Российской Федерации, надзор за которыми входит в компетенцию нескольких заместителей директора Департамента, рассматривающий руководитель направляет данное обращение Заместителю директора Департамента в соответствии с распределением обязанностей по рассмотрению обращений, установленным нормативными правовыми актами Департамента, путем включения его в резолюцию, либо направляет его непосредственно начальнику структурного подразделения, в должностные обязанности которого входит осуществление данного надзора (контроля).

26. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней с даты регистрации.

Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя, при использовании Единого портала или иной информационной системы государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя, и на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Департамент 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Департамента. В случае размещения ответа на обращение на официальном сайте Департамента заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Департамента, на котором будет размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

27. В исключительных случаях (проведение внеплановой выездной или документарной проверки), а также в случае направления запроса в иные государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам и неполучения ответа на него в установленные законодательством для рассмотрения обращений сроки рассматривающий руководитель вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

28. По обращению, содержащему вопросы, решение которых не входит в компетенцию

Департамента, исполнитель подготавливает письмо о переадресации и направляет его в 7-дневный срок в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в 7-дневный срок направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

29. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

30. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 29 Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

31. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов по решению рассматривающего руководителя не дается в следующих случаях:

- если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (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 в порядке, предусмотренном Инструкцией);

- если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению (такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в порядке, предусмотренном Инструкцией);

- 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 в порядке, предусмотренном Инструкцией);

- в случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (также обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение).

32. Мотивированное уведомление об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в том числе возвращении обращения, направляется заявителю, его направившему, в установленные законодательством сроки.

33. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Департамент.

34. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в установленные законодательством сроки возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

35. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Департамента, а также членов его семьи, рассматривающий руководитель вправе принять решение оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему

обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

36. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

37. Личный прием заявителей осуществляется Директором Департамента либо по поручению Директора Департамента Первым заместителем директора Департамента, заместителями директора Департамента либо иными уполномоченными лицами в соответствии с утвержденным графиком по предварительной записи.

Заявитель при записи на личный прием в обязательном порядке сообщает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения.

38. График личного приема утверждается ежеквартально до 25 числа последнего месяца предшествующего квартала на следующий квартал.

39. Личный прием заявителей в структурных подразделениях Департамента, территориально расположенных в управленческих округах Свердловской области (кроме Комплексных отделов), осуществляется начальниками структурных подразделений либо иными уполномоченными лицами еженедельно в соответствии с утвержденным графиком по предварительной записи.

40. Заявитель имеет право во время личного приема подать обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке.

41. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

42. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

43. Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель на личном приеме, не относится к компетенции Департамента, то заявителю даются разъяснения, в какой государственный орган, иную организацию ему следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

44. Результаты личного приема отражаются в карточке личного приема, в которой обязательно указываются краткое содержание вопросов заявителя, принятых решений, данных поручений и их ответственных исполнителей.

45. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен.