

Порядок рассмотрения обращений

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется **Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»**.

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

При составлении обращения, Вам **необходимо обязательно** указать фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес (с указанием индекса), если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также изложить суть предложения, заявления или жалобы.

Срок рассмотрения обращений составляет 30 дней со дня регистрации исполнителем. Ответ будет направлен в форме электронного документа на адрес электронной почты или в письменной форме на почтовый адрес.

Обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если обращение содержит вопросы не относящиеся к деятельности Главного управления, они направляются на рассмотрение (по принадлежности) в соответствующие органы власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней со дня регистрации, о чем Вы будете уведомлены почтовой карточкой или электронным сообщением. Для скорейшего разрешения вопросов рекомендуем обращаться непосредственно в соответствующие органы власти, в чью

компетенцию входит разрешение Вашего вопроса по существу.

**Порядок рассмотрения обращений граждан,
направленных через официальный сайт
Главного управления «Государственная жилищная
инспекция Челябинской области»**

С 1 января 2017 года вводятся дополнительные требования к обращениям и заявлениям, которые являются основанием для проведения внеплановой проверки.

По анонимным обращениям, поступившим в органы Госжилинспекции, проверки проводятся не будут. В случае если возникнут сомнения в авторстве, инспектор предварительно обязан принять разумные меры к установлению личности обратившегося лица. Обращения и заявления, поступившие в форме электронных документов, смогут послужить основанием для проверки, только если они были направлены с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (например, ГИС ЖКХ), предусматривающих авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Проверка в любой момент может быть прекращена, если выяснится, что в обращении содержатся недостоверные сведения. Кроме того, в данном случае контролирующий орган вправе обратиться в суд с иском о взыскании с гражданина (а также юридического лица, индивидуального предпринимателя) понесенных расходов в связи с рассмотрением такого обращения.

Для получения возможности обратиться в Госжилинспекцию для проведения проверки, гражданину необходимо зарегистрироваться на сайте госуслуг.

Официальный сайт Главного управления www.gzhi74.ru является дополнительным средством для

обеспечения возможности обращений граждан по вопросам, входящим в его компетенцию.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде через официальный сайт Главного управления, регистрируются и рассматриваются в соответствии с действующим законодательством.

Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Главное управление не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

При направлении обращений, 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.

В случае нарушения уполномоченными должностными лицами Главного управления исполнения своих должностных обязанностей, имеющих отношение к предоставлению государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, граждане вправе обжаловать действие

(бездействие) указанных должностных лиц начальнику Главного управления.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- решения, принятые по обращению;
- действия (бездействие) Департамента или должностных лиц;
- нарушения сроков и административных процедур при рассмотрении обращения.

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Главное управление в ходе личного приема заявителя, в форме электронного документа или письменной форме.

В случае досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, срок рассмотрения жалобы — не более 30 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы, начальник Главного управления или его заместители вправе продлить срок ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы на решение, действие (бездействие) уполномоченных должностных лиц начальник Главного управления:

1) признаёт правомерными решение, действие (бездействие) уполномоченных должностных лиц и отказывает в удовлетворении жалобы;

2) признаёт действие (бездействие) уполномоченных должностных лиц неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения допущенных нарушений.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги в Правительство Челябинской области, Прокуратуру либо в суд в установленном законом порядке.