



**СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЖИЛИЩНОЙ ИНСПЕКЦИИ
ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ (ИВГОСЖИЛИНСПЕКЦИЯ)**

153000, г. Иваново, ул. Театральная, д. 16, тел.: (4932) 41-05-61

E-mail: ivgzi@ivanovoobl.ru, сайт: gzi.ivanovoobl.ru

ПРИКАЗ

«7» июня 2023 г.

№ 110

**Об утверждении Положения Службы государственной жилищной инспекции
Ивановской области о порядке организации работы с обращениями граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области, руководствуясь абзацем третьим пункта 3.6 Положения о Службе государственной жилищной инспекции Ивановской области, утвержденного постановлением Правительства Ивановской области от 18.09.2013 № 374-п,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение Службы государственной жилищной инспекции Ивановской области о порядке организации работы с обращениями граждан.

2. Отделу юридического обеспечения и административного производства Службы государственной жилищной инспекции Ивановской области обеспечить направление настоящего приказа на официальное опубликование в установленном порядке в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Ивановской области для внесения сведений в федеральный регистр нормативных правовых актов Ивановской области и в Ивановскую областную Думу.

3. Настоящий приказ вступает в силу с даты его официального опубликования и распространяется на обращения, поступившие после указанной даты.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Службы

О.А. Gladun

Приложение
к приказу Службы государственной
жилищной инспекции Ивановской области
от 07.06.2023 № 110

Положение Службы государственной жилищной инспекции Ивановской области о порядке организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Положение) разработано в целях повышения качества, открытости, доступности и результативности рассмотрения обращений в Службе государственной жилищной инспекции по Ивановской области (далее - Служба) и устанавливает единый порядок рассмотрения обращений, определяет сроки и последовательность действий, выполняемых государственными гражданскими служащими, замещающими должности в Службе.
2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:
 - Конституция Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Устав (Основной закон) Ивановской области от 18.02.2009 № 20-ОЗ;
 - Закон Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области»;
 - Федеральный закон от 27.07.2023 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
 - Постановление Правительства Ивановской области от 18.09.2013 № 374-п «Об утверждении Положения о Службе государственной жилищной инспекции Ивановской области».
3. Рассмотрение обращений осуществляется начальником Службы, первым заместителем начальника Службы, заместителями начальника Службы,

начальниками структурных подразделений Службы, государственными гражданскими служащими Службы, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – государственные гражданские служащие).

Организация работы с обращениями граждан возложена на Группу документационного обеспечения Службы.

Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений, поступивших в письменном виде, в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в Службу обращений осуществляет Группа документационного обеспечения в автоматизированном режиме с использованием «СЭДО» (сканирование, прикрепление файлов и приложений, заполнение регистрационной карточки).

Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

4. Заявителями являются граждане (представители граждан), объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

Результатом рассмотрения обращений является:

-устный ответ, а также устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;

-письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном абзацем 7 пункта 11 Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-ответ на поставленные в обращении вопросы в форме электронного документа;

-уведомление о переадресовании письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответственность за организацию, объективное и всестороннее исполнение государственной функции, контроль за соблюдением сроков несут должностные лица Службы, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами.

2. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

5. Порядок информирования о рассмотрении обращений.

Информация об исполнении государственной функции предоставляется:

- непосредственно в здании Службы по адресу: 153000, город Иваново, ул. Театральная, д. 16;

- по телефону тел: (4932) 41-05-61.

Сведения о графике (режиме) работы Службы сообщаются по телефону , а также размещаются:

- на официальном сайте Службы;

- на информационном стенде в Службе.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения государственные гражданские служащие Службы подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (Службы), либо наименования структурного подразделения Службы, в который позвонил гражданин.

Заявители в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса с указанием причин для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

6. Порядок получения консультаций (справок) при рассмотрении обращений.

По вопросам рассмотрения обращений консультирование осуществляют государственные гражданские служащие, осуществляющие прием звонков на горячую линию на момент его поступления.

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- мест и графиков личного приема начальника Службы для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- аргументированность.

7. Организация личного приема.

Порядок личного приема граждан в Службе регламентирован приказом Службы от 04.05.2017 № 43 «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в Службе государственной жилищной инспекции Ивановской области».

8. Сроки рассмотрения обращений.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Исчисление указанного срока осуществляется в календарных днях.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной, праздничный или нерабочий день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», начальник Службы (или лицо, его замещающее), первый заместитель начальника Службы, заместители начальника Службы, начальник структурного подразделения Службы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

Начальником Службы (или лицом, его замещающим), первым заместителем начальника Службы, заместителем начальника Службы в соответствии с их компетенцией могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения письменных обращений, если того требуют интересы дела.

9. Требования к письменному обращению.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти Ивановской области - «Государственная жилищная инспекция Ивановской области», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

10. Требования к обращению в форме электронного документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

11. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений, по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, (его представителя), направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В этом случае, решение о рассмотрении обращения принимается в зависимости от его содержания. 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 обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину (его представителю), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину (его представителю), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, и оно 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 гражданину (его представителю), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении гражданина (его представителя) содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Службы либо уполномоченные на то лица (при наличии служебной записки) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином (его представителем), по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин (его представитель), направивший обращение;

- случае поступления в Службу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Службы или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» гражданину (его представителю), направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен

ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданину (его представителю), направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Службу или соответствующему должностному лицу.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности рассмотрения обращений граждан.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Службу с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

14. Последовательность процедур:

Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- прием письменных обращений граждан;
- прием обращений в форме электронного документа;
- направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- рассмотрение обращений граждан;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

15. Прием письменных обращений граждан.

Основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина, а также индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Службу или поступление обращений граждан, а также индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц с сопроводительным документом из других государственных органов;

Обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, полномочия которого подтверждены в установленном законом порядке, поступить по почте, факсу, телеграфу, фельдъегерской связью, с использованием иных средств связи;

Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Группу документационного обеспечения Службы.

Обращение, поступившее в Службу, подлежит обязательной регистрации и учету.

Оснований для отказа в приеме документов законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок регистрации обращений, особенности работы с обращениями регламентируется приказом № 100 от 30.08.2019 «Об организации порядка работы с документами в Службе государственной жилищной инспекции Ивановской области».

16. Направление обращений на рассмотрение по компетенции.

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае, если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы и (или) должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена заявителю (представителю заявителя) с разъяснением его права обжаловать решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц Службы в установленном законом порядке в суде.

17. Рассмотрение обращений:

Обращения могут быть рассмотрены непосредственно в Службе (в том числе с выездом на место), или направлены на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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.

Должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения (Исполнитель):

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Положения;

уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

В случае, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким должностным лицам Службы, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа на обращение.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, определяет в автоматизированной системе СЭДО в качестве основного исполнителя работника структурного подразделения Службы (далее - основной исполнитель).

Основной исполнитель знакомится с содержанием обращения и приступает к подготовке ответа на обращение или соответствующих запросов.

Соисполнители в течение срока, отведенного на подготовку ответа представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа на обращение или сообщают об их отсутствии и несут ответственность за своевременную и качественную подготовку необходимых материалов и представление их Исполнителю.

В случае необходимости гражданский служащий, рассматривающий обращение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается начальником Службы, первым заместителем и заместителями начальника Службы.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются актом.

В проекте ответа на обращение заявителя обобщается информация, полученная от соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа основным исполнителем распечатывается на бланке Службы и направляется на визирование ответственному исполнителю и соисполнителям. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистом, подготовившим ответ на обращение.

18. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 законом тайну. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа. Дата ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме, письменным ответом на адрес, указанный в обращении в течение 10 дней с момента поступления заявления. Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств. Для ознакомления предоставляются документы и материалы,

за срок, установленный номенклатурой дел. По завершении ознакомления делается соответствующая запись, ставится подпись ознакомившегося лица;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

19. Оформление ответов на обращения:

Ответ подписывается должностным лицом Службы в соответствии с приказом Службы государственной жилищной инспекции Ивановской области от 15.07.2019 № 80 «Об утверждении перечня должностных лиц, имеющих право подписи на документах»

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответах на обращения, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле.

Ответы оформляются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение двух и более лиц направляется на фамилию первого подписавшего лица, если не оговорено конкретное лицо, с просьбой сообщить о результатах рассмотрения другим авторам. В отдельных случаях ответ направляется каждому из подписавших обращение.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и/или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю.

20. Формирование подборок материалов по обращениям и их хранение в архиве:

Обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в автоматизированной программе СЭДО.

Подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив.

Архивные документы хранятся согласно номенклатуры дел.

Должностным лицам Службы запрещается изымать из переписки документы.

Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника Службы, его первого заместителя и заместителей.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

21. Сотрудники Группы документационного обеспечения Службы несут дисциплинарную ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом порядка рассмотрения обращения.

Исполнитель несет дисциплинарную ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, за организацию рассмотрения обращения, объективность и всесторонность рассмотрения обращения, своевременность оформления и отправления запросов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений и принятием решений государственными гражданскими служащими и сроками исполнения, осуществляется руководителями, а также заместителями руководителей структурных подразделений Службы.

Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по

своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при рассмотрении обращений

Действия (бездействие) и решения, принятые в ходе рассмотрения обращений могут быть обжалованы заявителем в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц, принятые при рассмотрении обращения обжалуются начальнику Службы (или лицу его замещающему).

Действие (бездействие) и решение начальника Службы обжалуется Губернатору Ивановской области, первому заместителю Губернатора Ивановской области, заместителям Губернатора Ивановской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности в соответствии с их полномочиями.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в письменной форме или форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Срок рассмотрения жалобы не превышает тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также полное наименование заявителя, почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть жалобы.

Дополнительно в жалобе указываются:

- суть обжалуемого действия (бездействия), а также принятого должностным лицом решения;
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, созданы препятствия к их реализации;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

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

Ответ на жалобу не дается:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
- если Службой или должностным лицом Службы получена жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

-если текст жалобы не поддается прочтению. В данном случае в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес (или адрес электронной почты) поддаются прочтению;

-если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В данном случае в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом Службы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.