



**Главное управление «Государственная жилищная инспекция
Смоленской области»**

П Р И К А З

07.11.2023 г.

г. Смоленск

№ 157/ОД

Об организации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц, в рамках досудебного обжалования, в соответствии с требованиями Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить перечень должностных лиц Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области», ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования (Приложение № 1).
2. Утвердить Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования (Приложение № 2).
3. Признать утратившим силу приказ Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» от 18.11.2022 г. № 174/ОД «Об утверждении методических рекомендаций при рассмотрении жалоб и ходатайств в рамках механизма досудебного обжалования».
4. Обеспечить проведение проверок фактов нарушения должностными лицами, определенными в соответствии с приложением, порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.
5. Обеспечить ежемесячно проведение анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемых лиц.

6. Ознакомить с настоящим приказом сотрудников Главного управления, осуществляющих контрольные (надзорные) мероприятия, сотрудников приемной Главного управления и сотрудников подведомственного учреждения.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник
Главного управления



К.В. Groshenkova

Приложение № 1
к приказу начальника
Главного управления «Государственная жилищная
инспекция Смоленской области»
от 07.11.2023 № 157/ОД

**Перечень
должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц,
поступивших в подсистему досудебного обжалования**

№	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1.	<p>1. Обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p> <p>3. Обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p>	<p>Главное управление жилищной инспекция Смоленской области»</p>	<p>Начальник Заместители начальника</p>
2	<p>1. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p> <p>3. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p>	<p>Главное управление жилищной инспекция Смоленской области»</p>	<p>Заместители начальника</p>
3	<p>1. Обеспечение определения должностного лица, уполномоченного на рассмотрение обращения контролируемого лица в рамках досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p>	<p>Отдел сопровождения информационных систем и организационной работы</p>	<p>Ведущий специалист (секретарь)</p>
4	<p>1. Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования;</p> <p>3. Обеспечение информационной и программно-технической</p>	<p>ОГКУ «ЦИТО ОГЖН»</p>	<p>Консультант отдела по программно-техническому сопровождению и работе с информационными системами</p>

5	<p>поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>1. Обеспечение рассмотрения материалов обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, принятия решений по ходатайствам, продления сроков рассмотрения обращений и подготовки проектов решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p>	<p>Инспекторский отдел Отдел капитального ремонта Отдел лицензирования и надзора за выбором способа управления Отдел контроля обособленных платы за жилищно-коммунальные услуги Отдел сопровождения информационных систем и организационной работы Сектор административного производства и правовой работы</p>	<p>Начальник отдела Консультант Главный специалист Главный специалист – юрист Ведущий специалист Младший специалист Инженер по техническому надзору I-й категории</p>
---	--	---	---

Приложение № 2
к приказу начальника Главного
управления «Государственная жилищная
инспекция Смоленской области»
от 07.11.2023 № 157/ОД

**Методические рекомендации для сотрудников Главного управления
«Государственная жилищная инспекция Смоленской области» и
подведомственного учреждения ОГКУ «ЦИТО ОГЖН» по работе с
подсистемой досудебного обжалования**

**Организация работы, назначение сотрудников, ответственных за работу
с обращениями, с учетом ролей, предусмотренных в подсистеме досудебного
обжалования**

Для работы в подсистеме досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» (далее соответственно – подсистема ДО, ГИС ТОР КНД) предусмотрена следующая ролевая модель должностных лиц и их функционал:

Роль руководителя (заместителя руководителя)

Предусматривает полномочия по рассмотрению и подписанию решений по жалобе, назначению и переназначению исполнителя, рассмотрению жалоб самостоятельно, контролю за ходом и сроками рассмотрения жалоб.

Роль помощника руководителя

Предусматривает полномочия по определению должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, а также контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб.

Роль должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы

Предусматривает полномочия по рассмотрению материалов жалобы, принятию решений по ходатайствам, продлению сроков рассмотрения жалоб и подготовке проектов решений по жалобам.

Роль администратора

Предусматривает полномочия по настройке и предоставлению доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования, формированию сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования, информационной и программно-технической поддержке пользователей подсистемы досудебного обжалования.

Приказом Главного управления от 29.05.2023 № 65/ОД обязанности администратора подсистемы досудебного обжалования ТОР КНД возложены на сотрудника подведомственного учреждения (ОГКУ «ЦИТО ОГЖН»).

Должностные лица Главного управления, уполномоченные на работу по рассмотрению поступивших в подсистему ДО обращений

контролируемых лиц, несут персональную ответственность за нарушение порядка и сроков их рассмотрения.

В Главном управлении обеспечивается проведение проверок фактов нарушения их должностными лицами порядка и сроков рассмотрения поступивших в подсистему ДО обращений контролируемых лиц и принятие в соответствии с законодательством Российской Федерации соответствующих мер.

Работа в подсистеме ДО

1. Подать жалобу на решение Главного управления, действия (бездействие) его должностных лиц вправе руководитель или представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, гражданин. На портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал Госуслуг) реализована возможность делегирования полномочий руководителя организации другим сотрудникам такой организации.

2. Подлежат обжалованию посредством подсистемы ДО:

- Решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия.
- Акт контрольного (надзорного) мероприятия.
- Предписание об устранении выявленных нарушений.
- Действия (бездействие) должностного лица контрольного (надзорного) органа в рамках контрольного (надзорного) мероприятия.
- Процедура проведения контрольного (надзорного) мероприятия.
- Принятое решение по ранее поданной жалобе.
- Нарушение условий моратория на контрольные (надзорные) мероприятия.

Также при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному исполнению предписания, контролируемые лица могут представить ходатайство о продлении срока его исполнения.

3. Авторизация в подсистеме ДО осуществляется посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА). Для входа в подсистему ДО, сотрудники органа контроля должны быть подключены к профилю организации в ЕСИА.

4. Жалобы, поступающие с портала федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал Госуслуг) в Главное управление, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

5. Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы по следующим основаниям:

- 1) жалоба подана после истечения сроков подачи жалобы (30 календарных дней для жалобы на решение контрольного (надзорного) органа, действия

(бездействие) его должностных лиц, 10 рабочих дней с момента получения контролируемым лицом предписания об устранении выявленных нарушений) и не содержит ходатайства о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы;

2) в удовлетворении ходатайства о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы отказано;

3) до принятия решения по жалобе от контролируемого лица, ее подавшего, поступило заявление об отзыве жалобы;

4) имеется решение суда по вопросам, поставленным в жалобе;

5) ранее в уполномоченный орган была подана другая жалоба от того же контролируемого лица по тем же основаниям;

6) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц контрольного (надзорного) органа, а также членов их семей;

7) ранее получен отказ в рассмотрении жалобы по тому же предмету, исключающий возможность повторного обращения данного контролируемого лица с жалобой, и не приводятся новые доводы или обстоятельства;

8) жалоба подана в ненадлежащий уполномоченный орган;

9) законодательством Российской Федерации предусмотрен только судебный порядок обжалования решений контрольного (надзорного) органа.

При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В указанном случае по такому обращению необходимо принять и подписать в подсистеме ДО соответствующее решение (решение об отказе в рассмотрении жалобы).

6. Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя. Отсчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. При необходимости, заявитель по собственной инициативе может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

При этом не допускается запрашивать у контролируемого лица, подавшего жалобу, информацию и документы, которые находятся в распоряжении контрольного (надзорного) органа либо подведомственных ему организаций.

7. Обязанность доказывания законности и обоснованности принятого решения и (или) совершенного действия (бездействия) возлагается на Главное управление, решение и (или) действие (бездействие) должностного лица которого обжалуются.

8. Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы перейти к ее рассмотрению.

9. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в контрольном (надзорном) органе.

В исключительных случаях, срок рассмотрения жалобы может быть продлен на двадцать рабочих дней.

В целях минимизации количества отказов в рассмотрении жалоб по причине истечения срока подачи жалоб и реализации прав контролируемых лиц на досудебное обжалование, ходатайство о восстановлении срока подачи жалобы рассматриваются в приоритетном порядке, при этом отказы по формальным основаниям не допускаются.

10. По итогам рассмотрения жалобы контрольный (надзорный) орган принимает одно из следующих решений:

- 1) оставляет жалобу без удовлетворения;
- 2) отменяет решение полностью или частично;
- 3) отменяет решение полностью и принимает новое решение;
- 4) признает действия (бездействие) должностных лиц незаконными и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий.

Порядок рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория

Жалоба на нарушение условий моратория должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации. Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения контрольных (надзорных) органов, действия (бездействие) их должностных лиц не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория частично упрощен по сравнению с процессом рассмотрения обычных жалоб. При этом имеет следующие особенности:

1. Жалобы на нарушение условий моратория нельзя перенаправлять в другие структурные подразделения;
2. Инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы;
3. Такие жалобы не содержат приложенных ходатайств;
4. По итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотрен иной перечень итоговых решений.

Порядок взаимодействия между сотрудниками Главного управления и их подведомственного учреждения при рассмотрении жалобы и (или) ходатайства, поступившего в подсистему досудебного обжалования

Определить следующий порядок взаимодействия между сотрудниками Главного управления и их подведомственного учреждения при рассмотрении жалобы и (или) ходатайства, поступившего в подсистему досудебного обжалования:

• ***При поступлении жалобы на решение контрольного (надзорного) органа, действия (бездействие) его должностных лиц***

Жалоба, поступившая в подсистему досудебного обжалования, подлежит рассмотрению руководителем (заместителем руководителя) Главного управления - в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

- 1) При поступлении жалобы в подсистему досудебного обжалования

сотрудник подведомственного учреждения распечатывает и сразу передает её в приемную Главного управления на регистрацию в срок *не более 1 (одного) часа с момента поступления* с дальнейшей передачей жалобы руководителю Главного управления.

2) Руководитель Главного управления определяет должностное лицо (инспектора) с целью получения материалов для принятия решения по данной жалобе, при этом срок исполнения для должностного лица (инспектора) определяется с учетом рекомендуемого срока сокращения (до 15 (пятнадцати) рабочих дней) рассмотрения жалобы согласно действующим протокольным решениям высших уполномоченных лиц органов исполнительной власти - *в срок не более, чем до конца рабочего дня поступления жалобы*.

3) Жалоба с проставленной резолюцией руководителя Главного управления передается сотруднику приемной для внесения соответствующей резолюции в СЭД ДелоПро и вручения ответственному должностному лицу (инспектору) Главного управления – *в срок не более 1 (одного) часа с момента поступления от руководителя Главного управления или иного уполномоченного должностного лица*.

4) Назначенное должностное лицо (инспектор) Главного управления формирует пакет документов (с приложением копий и (или) скан образов, фотоматериалов и т.п.) передает все материалы для принятия решения по итогам рассмотрения данной жалобы руководителю Главного управления – *за 1 (один) день до срока, указанного в резолюции руководителем Главного управления*.

5) По итогам рассмотрения представленных материалов руководитель Главного управления принимает одно из следующих решений: оставляет жалобу без удовлетворения, отменяет решение контрольного (надзорного) органа полностью или частично, отменяет решение контрольного (надзорного) органа и принимает новое решение, признает действия (бездействие) должностного лица Главного управления незаконным и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий – *не более 1 (одного) рабочего дня с момента получения материалов от должностного лица (инспектора)*.

6) Подписанное решение через сотрудников приемной возвращается ответственному должностному лицу (инспектору) или сотруднику подведомственного учреждения. Дата и время получения фиксируется сотрудником подведомственного учреждения в журнале учета документов, поступающих от сотрудников Главного управления – *не более 1 (одного) часа с момента получения решения от руководителя Главного управления*.

7) Сотрудник подведомственного учреждения размещает решение в подсистеме досудебного обжалования. В случае технической невозможности опубликования информации (отсутствие подключения к сети Интернет, профилактические работы информационной системы и т.п.) сотрудником подведомственного учреждения в обязательном порядке делается снимок экрана – *не более 1 (одного) часа с момента получения решения, возобновления работы информационной системы*.

• **При поступлении жалобы на нарушение условий моратория**

Жалоба, поступившая в подсистему досудебного обжалования, подлежит

рассмотрению Руководителем Главного управления - *в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации.*

1) Сотрудник подведомственного учреждения при поступлении жалобы распечатывает и сразу передает в приемную Главного управления на регистрацию в срок *не более 1 (одного) часа с момента поступления* с дальнейшей передачей жалобы руководителю Главного управления.

3) Руководитель Главного управления определяет должностное лицо (инспектора) с целью получения материалов для принятия решения по данной жалобе.

4) Жалоба с проставленной резолюцией руководителя Главного управления сразу передается сотруднику приемной для внесения соответствующей резолюции в СЭД ДелоПро и вручения ответственному должностному лицу (инспектору) Главного управления. *Срок исполнения для должностного лица (инспектора) будет определен с указанием час/мин.*

5) Назначенное должностное лицо (инспектор) Главного управления формирует пакет документов (с приложением копий и (или) скан образов, фотоматериалов и т.п.), передает все документы для принятия решения по итогам рассмотрения данной жалобы руководителю Главного управления – *час/мин, указанных в резолюции руководителя Главного управления.*

6) По итогам рассмотрения представленных материалов руководитель Главного управления принимает одно из следующих решений: удовлетворить жалобу и отменить решения органа контроля, удовлетворить жалобу частично и частично отменить решение органа контроля, отказать в удовлетворении жалобы – *не позднее 1 (одного) часа до окончания срока.*

7) Подписанное решение возвращается ответственному должностному лицу (инспектору) и *сразу* передается сотруднику подведомственного учреждения. Дата и время получения фиксируется сотрудником подведомственного учреждения в журнале учета документов, поступающих от сотрудников Главного управления – *не позднее 1 (одного) часа до окончания срока.*

8) Сотрудник подведомственного учреждения *сразу* размещает решение в подсистеме досудебного обжалования. В случае технической невозможности опубликования информации (отсутствие подключения к сети Интернет, профилактические работы информационной системы и т.п.) сотрудником подведомственного учреждения в обязательном порядке делается снимок экрана – *до срока окончания рассмотрения, определенного подсистемой досудебного обжалования (в случае технической невозможности - сразу после возобновления работы системы).*

• ***При поступлении ходатайства на продление срока исполнения предписания***

Ходатайство на продление срока исполнения предписания направляется контролируемым лицом *не позднее предпоследнего дня срока его исполнения.*

Ходатайство, поступившее в подсистему досудебного обжалования, подлежит рассмотрению уполномоченными должностными лицами Главного управления - *в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его регистрации.*

1) При поступлении ходатайства в подсистему досудебного обжалования

сотрудник подведомственного учреждения распечатывает и сразу передает её в приемную Главного управления на регистрацию в срок *не более 1 (одного) часа с момента поступления* с дальнейшей передачей ходатайства руководителю Главного управления или иному уполномоченному должностному лицу Главного управления.

2) Руководитель Главного управления или иное уполномоченное должностное лицо Главного управления определяет должностное лицо (инспектора), выдавшего предписание, с целью получения материалов для принятия решения по данному ходатайству, при этом срок исполнения для должностного лица (инспектора) определяется с учетом рекомендуемого срока сокращения (до 3 (трех) рабочих дней) рассмотрения ходатайства согласно действующим протокольным решениям высших уполномоченных лиц органов исполнительной власти в срок *не более, чем до конца рабочего дня, когда поступило данное ходатайство*.

3) Ходатайство с предоставленной резолюцией руководителя Главного управления или иного уполномоченного должностного лица Главного управления передается сотруднику приемной для внесения соответствующей резолюции в СЭД ДелоПро и вручения ответственному должностному лицу (инспектору) Главного управления - *не более 1 (одного) часа с момента поступления от руководителя Главного управления или иного уполномоченного должностного лица*.

4) Назначенное должностное лицо (инспектор) Главного управления формирует пакет документов (с приложением копий и (или) скан образов, фотоматериалов и т.п.), проект решения и передает все материалы для принятия решения по итогам рассмотрения данной жалобы руководителю Главного управления или иному уполномоченному должностному лицу Главного управления – *за 1 (один) день до срока, указанного в резолюции руководителем Главного управления или иным уполномоченным должностным лицом Главного управления*.

5) По итогам рассмотрения представленных материалов уполномоченное должностное лицо Главного управления принимает решение об удовлетворении, либо об отказе в части отсрочки исполнения определенного предписания – *не более 1 (одного) часа до окончания срока*.

6) Подписанное решение через сотрудников приемной возвращается ответственному должностному лицу (инспектору) или сотруднику подведомственного учреждения. Дата и время получения фиксируется сотрудником подведомственного учреждения в журнале учета документов, поступающих от сотрудников Главного управления - *не более 1 (одного) часа до окончания срока*.

7) Сотрудник подведомственного учреждения размещает решение в подсистеме досудебного обжалования. В случае технической невозможности опубликования информации (отсутствие подключения к сети Интернет, профилактические работы информационной системы и т.п.) сотрудником подведомственного учреждения в обязательном порядке делается снимок экрана – *не более 1 (одного) часа до окончания срока, (в случае технической невозможности - сразу после возобновления работы системы)*.

Порядок действий при поступлении жалобы в неустановленном порядке

Жалобы на решения контрольных (надзорных) органов, действия (бездействие) их должностных лиц, поступающие с нарушением досудебного порядка подачи жалоб, установленного Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», в том числе на бумажном носителе, подлежат рассмотрению в соответствии с порядком, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

ВАЖНО:

ФГИС ДО и подсистема ДО – это разные информационные системы!

Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования (далее – ФГИС ДО) – информационная система, предназначенная для автоматизации процедуры досудебного рассмотрения жалоб, связанных с оказанием государственных услуг. Данные жалобы не относятся к предмету досудебного обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

ТИПОВОЙ ОТВЕТ ПРИ ПОДАЧЕ ЖАЛОБЫ В БУМАЖНОМ ВИДЕ:

Ваше обращение от _____ № _____ рассмотрено в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок обжалования решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц регулируются Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Закон о контроле).

В соответствии со статьей 40 Закона о государственном контроле жалоба подается контролируемым лицом в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Для успешной подачи жалобы рекомендуется воспользоваться ссылкой <https://knd.gosuslugi.ru>.