

**Управление Федеральной службы**

**государственной регистрации,**

**кадастра и картографии**

**по Смоленской области**

**Пресс-релиз**

**Об организации работы с обращениями граждан**

**в Управлении Росреестра по Смоленской области**

Организация работы с обращениями граждан в Управлении Росреестра по Смоленской области (Управление) основана на соблюдении требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840.

Ежегодно в Управление поступает порядка 1,5 тыс. обращений от граждан, организаций, государственных органов и органов местного самоуправления.

Направить обращение в Управление можно одним из следующих способов:

в письменном виде по почте: 214025, г. Смоленск, ул. Полтавская, д. 8;

в письменном виде по факсу: (4812) 35-12-40;

в электронной форме по адресу: 67\_upr@rosreestr.ru;

через Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра по телефону 8-800-100-34-34;

при личной передаче письменного обращения в Управление по адресу: 214025, г. Смоленск, ул. Полтавская, д. 8, каб. 126А;

путем заполнения специальной [формы](https://rosreestr.ru/wps/portal/cc_ib_references_citizens) (Обращения граждан) на официальном сайте Росреестра <https://rosreestr.ru/>;

в ходе личного приема должностными лицами Управления.

Граждане могут направлять в Управление как индивидуальные, так и коллективные обращения.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем письменном обращении указывает свою фамилию, имя, отчество, (последнее – при наличии) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в письменном виде либо в электронной форме. В обращении в обязательном порядке должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

На обращения, в которых не указаны фамилии авторов и их обратные почтовые или электронные адреса, ответы не даются.

Получить информацию по вопросам рассмотрения обращений можно ежедневно по рабочим дням с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00 и в пятницу с 9-00 до 16-45 по телефону: (4812) 35-12-51.

По указанному телефону может быть предоставлена следующая информация:

- о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина;

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

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- контактный телефон специалиста Управления, ответственного за рассмотрение обращения;

- почтовый адрес, номер факса для направления письменных обращений в Управление;

- требования, предъявляемые к оформлению письменного обращения и обращения, направляемого в Управление в электронной форме.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с даты его поступления.

Поступившее обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения автор обращения уведомляется письменно.

Срок рассмотрения жалоб в рамках постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 составляет 15 рабочих дней со дня их регистрации в органе, уполномоченном на их рассмотрение, если более короткие сроки рассмотрения жалоб не установлены органом, уполномоченным на их рассмотрение.

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

Управление вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по вопросу, на  который ему многократно (три и более раз) направлялись письменные ответы по  существу, при условии, что очередное и ранее направляемые обращения направлялись в Управление и в очередном сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об  указанном решении уведомляется автор обращения.

Начальник отдела организации, мониторинга и контроля Управления Елена Глушаченкова: «В IV квартале 2019 года в Управление поступило 441 обращение граждан, 102 обращения поступили в Управление от организаций и государственных органов и 31 обращение граждан перешли на рассмотрение с III квартала 2019 года. Таким образом, на рассмотрении в указанном периоде находилось 574 обращения, что на 15% больше, чем в III квартале 2019 года (499). 193 обращения (44%) были направлены в Управление почтовым отправлением или лично представлены заявителем в Управление, 222 обращения (50%) направлены в адрес Управления электронной почтой и по сети «Интернет», 26 обращений (6%) поступили в Управление из центрального аппарата Росреестра».

**Контакты для СМИ**

Пресс-служба Управления Росреестра по Смоленской области

E-mail: 67\_upr@rosreestr.ru

[www.rosreestr.ru](http://www.rosreestr.ru)

Адрес: 214025, г. Смоленск, ул. Полтавская, д. 8