



**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

28.09.2020

№ 123

г. Новосибирск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве региональной политики Новосибирской области

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве региональной политики Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу приказы министерства региональной политики Новосибирской области:

1) от 10.05.2016 № 81 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в министерстве региональной политики Новосибирской области»;

2) от 19.01.2018 № 9 «О внесении изменений в приказ министерства региональной политики Новосибирской области от 10.05.2016 № 81»;

3) от 05.04.2018 № 59 «О внесении изменений в приказ министерства региональной политики Новосибирской области от 10.05.2016 № 81»;

4) от 20.09.2018 № 167 «О внесении изменений в приказ министерства региональной политики Новосибирской области от 10.05.2016 № 81»

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель Председателя Правительства  
Новосибирской области –  
министр

И.Н. Яковлев

Утверждена  
приказом министерства  
региональной политики  
Новосибирской области  
от 28.09.20 № 123

## **ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве региональной политики Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в министерство региональной политики Новосибирской области (далее – министерство), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме, в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан заместителем Председателя Правительства Новосибирской области – министром региональной политики Новосибирской области (далее – министр) либо лицом его замещающим.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в министерство, организует отдел организационного и кадрового обеспечения управления правового, организационного и кадрового обеспечения министерства (далее – отдел).

Прием, регистрацию и учет поступивших в министерство обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист отдела (далее – специалист отдела).

### **II. Прием, регистрация и учет письменных обращений**

4. Письменные обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007.

Официальный сайт министерства для обращений граждан, направляемых в министерство в форме электронного документа, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://minregion.nso.ru/> (далее - официальный сайт министерства).

Телефон: (383) 238-79-79, факс: (383) 223-87-47.

5. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистом отдела с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в министерство, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

6. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт министерства.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в министерство или к должностному лицу министерства с критикой их

деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в министерство. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

9. В случае если в обращении, поступившем из управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – управление – общественная приемная Губернатора области), содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию министерства, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в управление – общественную приемную Губернатора области направляется служебное письмо за подписью министра о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – администрация), другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу.

Самостоятельное перенаправление поступивших из управления – общественной приемной Губернатора области письменных обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу не допускается.

10. Специалист отдела принимает от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения специалист отдела проверяет оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомится с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) адресата (в именных обращениях), наименовании министерства (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Специалист отдела на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения специалист отдела осуществляет

его регистрацию в СЭДД в срок, указанный в пункте 8 настоящей Инструкции, и передает министру для принятия решения о порядке рассмотрения.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующее структурное подразделение администрации, исполнительный орган государственной власти, государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 20 настоящей Инструкции.

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

12. При направлении письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает министр.

13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 20 настоящей Инструкции.

14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. По поручению министра рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Министр при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

17. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в

течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

18. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 31 настоящей Инструкции на официальном сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

20. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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, направившему обращение;

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

В случае 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 министерство.

21. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на

нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение соответствующим должностным лицам министерства, разработавшим закон или нормативный правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами министерства действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц министерства, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием сотрудников юридического отдела управления правового, организационного и кадрового обеспечения министерства.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

### **III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

23. Письменное обращение, направленное в министерство, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в министерстве.

24. Министр:

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

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

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 20 настоящей Инструкции.

25. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

26. Ответ на письменное обращение, поступившее в министерство, подписывается министром.

27. Рассмотрение запросов, обращений члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – член Совета Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее – депутат), а также их писем о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

28. Ответ на запросы, обращения членов Совета Федерации, депутатов, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

29. Проект ответа на письменное обращение за подписью Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, в случае если министерство указано в резолюции первым или единственным исполнителем, представляется на подпись Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство 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 пункта 7 настоящей Инструкции на официальном сайте министерства.

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте министерства.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается, сканируется и прикрепляется в поле «Содержание» итогового отчета к регистрационной карточке обращения в СЭДД, а затем подшивается в дело обращения.



#### **IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

31. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, осуществляет специалист отдела.

32. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в министерство, на контроль и о его снятии с контроля принимает министр.

33. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

34. Письменное обращение с резолюцией Губернатора Новосибирской области, предполагающее ответ гражданину за подписью Губернатора Новосибирской области, продлевается на основании служебного письма на имя Губернатора Новосибирской области и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью министра, если министерство указано в резолюции первым либо единственным исполнителем.

35. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, руководители структурных подразделений министерства проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Материалы служебных проверок представляются министру.

#### **V. Формирование архива письменных обращений**

36. В министерстве ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД – электронные образы всех письменных обращений, поступивших в министерство, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, поступивших в министерство, документов и материалов, приложенных к обращению и рассмотренных министром, а также перенаправленных по компетенции в исполнительные органы государственной власти, структурные подразделения администрации через СЭДД;

3) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Оригиналы (копии) письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

регистрационно-контрольной карточки СЭДД;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения

(при наличии);

второго экземпляра письменного ответа или копии письменного ответа на обращение (при наличии);

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## **VI. Личный прием граждан**

37. Личный прием граждан в министерстве проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» и настоящей Инструкцией.

38. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте министерства и на информационных стендах в помещениях министерства.

39. Личный прием граждан в министерстве проводится министром и заместителями министра в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00 в своих служебных помещениях.

40. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в министерстве осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется на основании поступивших в министерство:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично, по телефону (383) 223-87-47 или по справочному телефону (383) 238-79-79);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившие устные и письменные обращения граждан о записи на личный прием подлежат регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

О назначенных дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщается по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭДД.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: «На личный прием не явился», проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию проведения личного приема граждан, в регистрационной карточке в СЭДД

проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

41. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой министра прием проводится исполняющим обязанности министра в дни и часы приема, указанные в пункте 39 настоящей Инструкции.

42. Министр или уполномоченные должностные лица при необходимости могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области.

43. Министр или уполномоченные должностные лица проводят личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

44. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

45. Непосредственно перед личным приемом граждан в министерстве работником, ответственным за организацию проведения личного приема граждан, проводится необходимая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

- 3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопотоколирования личного приема (при наличии).

46. Прием граждан осуществляется в порядке очередности обращения граждан о личном приеме с учетом права на внеочередной (первоочередной) прием, предусмотренного законодательством Российской Федерации и Новосибирской области.

47. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

48. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты министром или уполномоченными должностными лицами в день личного приема.

49. Министр или уполномоченное должностное лицо:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопроколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопроколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопроколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса и в каком порядке он обращался.

50. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись министра или уполномоченного должностного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

51. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

52. Министр или уполномоченное должностное лицо, проводившее личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляет контроль за исполнением данных поручений по обращению.

53. После завершения личного приема работник, ответственный за организацию проведения личного приема граждан, регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационной карточке прикрепляет электронный образ карточки личного приема граждан.

54. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает министр или уполномоченное должностное лицо,

проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

55. В министерстве ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых министром или уполномоченным должностным лицом, проводившим личный прием граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан министром или уполномоченным должностным лицом, проводившим личный прием граждан.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения (при наличии);

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителей о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов гражданам по результатам личного приема.

## **VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в министерство по справочным телефонам**

56. В министерстве организуется работа по предоставлению гражданам информации по запросам, поступившим по справочным телефонам министерства в устной форме и в виде электронных сообщений.

Номера справочных телефонов: (8383) 238-79-79, 8-965-823-74-98 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений).

Справочные телефоны работают в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00), после 18-00 (в пятницу после 17-00), в выходные и праздничные дни – в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте министерства.

57. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста отдела, принявшего телефонный звонок.

58. Гражданин, обратившийся в министерство по справочным телефонам, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа

местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист отдела вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

59. Поступившие по справочным телефонам министерства запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее – устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее – аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее – смс-сообщения).

60. Поступившие по справочным телефонам министерства устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления либо на следующий рабочий день, если такие обращения поступили после окончания рабочего времени.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

61. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом министерства в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (на следующий рабочий день, если такие обращения поступили после окончания рабочего времени, в первый рабочий день после выходного, праздничного дня – в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

62. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная

информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

63. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется следующая информация:

- 1) о режиме работы министерства;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в министерстве;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, наименование государственного органа, органа местного самоуправления или должность и Ф.И.О. должностного лица, которому (которым) оно направлено на рассмотрение;

- б) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений министерства;

- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

При невозможности специалиста отдела самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер телефона соответствующего структурного подразделения министерства, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

64. При рассмотрении смс-сообщения специалист отдела:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в министерство, либо исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

65. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений, поступивших в министерство, осуществляет министр.

## **VIII. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

66. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан (далее – информация по обращениям) готовится специалистом отдела на основе данных СЭДД. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений министерства могут привлекаться их сотрудники.

В управление – общественную приемную Губернатора области представляется:

- информация о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство, ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем;

- реестр оценки министерством результатов рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство, ежеквартально до 5 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом.

На официальном сайте министерства размещаются ежемесячные, ежеквартальные и годовые обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений в министерстве.

#### **IX. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства**

67. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

1) министром – к Губернатору Новосибирской области либо первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области;

2) заместителем министра, руководителем структурного подразделения министерства – к министру.

68. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме.