



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

25.08.2020

№ 229-нпа

г. Новосибирск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве сельского хозяйства Новосибирской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю:

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

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве сельского хозяйства Новосибирской области»;

2) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 08.10.2013 № 101-нпа «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа»;

3) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 11.02.2015 № 12-нпа «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа»;

4) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 25.06.2015 № 86-нпа «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа»;

5) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 19.11.2015 № 152-нпа «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа»;

6) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 08.04.2016 № 45-нпа «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа»;

7) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 22.01.2018 № 9-нпа «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа»;

8) приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 04.04.2018 № 51-нпа «О внесении изменений в приказ министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 15.01.2013 № 4-нпа».

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр

Е.М. Лещенко

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства сельского
хозяйства Новосибирской области
от 25.08.2020 № 229-ппа

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве
сельского хозяйства Новосибирской области

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес министерства сельского хозяйства Новосибирской области (далее – министерство), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан министром сельского хозяйства Новосибирской области (далее – министр), заместителями министра сельского хозяйства Новосибирской области.

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, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом 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), Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области», Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Губернатора Новосибирской области от 15.12.2014 № 205 «Об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 01.11.2010 № 345 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», Инструкцией по

документационному обеспечению министерства сельского хозяйства Новосибирской области, утвержденной приказом министерства сельского хозяйства Новосибирской области от 20.01.2011 № 79 «Об утверждении инструкции по документационному обеспечению министерства сельского хозяйства Новосибирской области», а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес министерства, организует отдел организационного обеспечения и кадровой политики в АПК управления правового, организационного и кадрового обеспечения.

Прием, регистрацию и учет поступивших в министерство обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за осуществление контроля по письменным обращениям граждан в министерстве (далее – уполномоченное лицо).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра, заместителей министра и руководителей структурных подразделений министерства или по их письменному поручению – других государственных гражданских служащих министерства в пределах компетенции.

Министр, заместители министра, руководители и ответственные исполнители структурных подразделений (управлений, отделов) министерства несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в адрес министерства, подлежат обязательному рассмотрению.

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

Официальный сайт – www.mcx.nso.ru.

Факс: (8383) 238-66-43. Телефон: (8383) 238-65-06 – приемная министра сельского хозяйства Новосибирской области, (8383) 238-65-02 – справочная телефонная служба.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество 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, уполномоченным лицом снимаются с оригиналов документов 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 адрес министра, в том числе, адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. 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 граждан в обязательном порядке указывается 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 (www.mcx.nso.ru).

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица 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.

9. 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).

10. После регистрации письменного обращения, министр определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение направляется в электронном виде через СЭДД. Оригиналы письменных обращений заместителям министра, руководителям и (или) ответственным исполнителям структурных подразделений министерства не

направляются, формируются в архив отдела организационного обеспечения и кадровой политики в АПК управления правового, организационного и кадрового обеспечения.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий 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 21 Инструкции.

Письменное обращение, в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД.

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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Копия письменного обращения, в случае, предусмотренном в абзаце 4 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

12. 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 21 Инструкции.

13. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции.

14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых 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 решению министра рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Министр, заместители министра, руководители структурных подразделений министерства 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 один и тот же государственный орган, или одному и тому же должностному лицу. 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 Правительства Новосибирской области, на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

21. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты министерства, направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение министерства либо перенаправляется в течение 7 дней в исполнительные органы государственной власти, разработавшие 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) которого обжалуется.

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

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

23. Поступившее в министерство письменное обращение, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

24. Министр, заместители министра, руководители и (или) ответственные исполнители структурных подразделений министерства, в пределах своей компетенции:

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

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

предварительного следствия;

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

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

25. Структурные подразделения министерства обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

26. 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, возможно продление срока рассмотрения обращения, но 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.

27. Ответ на письменное обращение подписывается министром.

28. Поступившие в министерство запрос, обращение члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее – депутатский запрос, обращение депутата), а также сопроводительные письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, регистрируются уполномоченным лицом и представляются министру для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса, обращения депутата.

Рассмотрение депутатского запроса, обращения депутата 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», Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области».

29. Ответ на депутатский запрос, обращение депутата подписывается министром.

30. Проект ответа на письменное обращение представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись министру не позднее, чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

31. 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 8 настоящей Инструкции на официальном сайте Правительства Новосибирской области, официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подписывается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

32. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, осуществляет уполномоченное лицо.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют министр, заместители министра, а также руководители структурных подразделений, в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

33. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в министерство, на контроль принимает министр.

Уполномоченным лицом направляются уведомления исполнителям по подготовке проекта ответа заявителю по письменному обращению, срок рассмотрения которых истекает через 7 дней.

34. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает министр. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией министра, продлевается на основании служебного письма должностного лица, указанного в резолюции первым либо

единственным исполнителем на имя министра, и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения.

35. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

V. Формирование архива письменных обращений

36. В отделе организационного обеспечения и кадровой политики в АПК управления правового, организационного и кадрового обеспечения 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, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти, структурные подразделения министерства через СЭДД;

3) архив письменных обращений, рассмотренных министерством;

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

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

Дело состоит из:

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

сопроводительного письма – аннотации;

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

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

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

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 организуется 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» (далее – постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516) и настоящей Инструкцией.

38. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в министерстве личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

39. Личный прием граждан проводят:

- 1) министр либо лицо, временно исполняющее его обязанности;
- 2) заместители министра.

40. Письменные обращения граждан о личном приеме представляются министру, заместителям министра для принятия решения о личном приеме.

Дата и время личного приема по обращению граждан определяется министром, заместителями министра.

41. Запись граждан на личный прием к министру, заместителям министра на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в СЭДД в порядке, установленном настоящей Инструкцией, осуществляется уполномоченным лицом министерства, ответственным за организацию личного приема (далее – сотрудник, обеспечивающий организацию личного приема).

О дате, времени и месте проведения личного приема министром, заместителями министра гражданину, приглашенному на личный прием, сообщается сотрудником, обеспечивающим организацию личного приема по телефону, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении заявителя не позднее, чем за пять дней до даты личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭДД.

Сотрудник, обеспечивающий организацию личного приема вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада министру (заместителю министра).

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию министра, заместителей министра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае обращения о записи на личный прием к министру, заместителям министра по телефону, гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт министерства.

42. В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на

личный прием к министру, находится в компетенции министерства, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием, то по поручению министра личный прием гражданина может провести заместитель министра, в соответствии с распределением полномочий и компетенцией.

Поручение министра о проведении личного приема граждан заместителем министра доводится сотрудником, обеспечивающим организацию личного приема.

О дате, времени и месте проведения по поручению министра личного приема заместителем министра гражданину сообщается сотрудником, обеспечивающим организацию личного приема по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (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 обращения в СЭДД.

43. Министр и заместители министра 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. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте министерства и на информационном стенде в приемной министерства.

45. Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

46. Министр и заместители министра могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

47. 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.

48. 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 к министру, заместителям министра осуществляется сотрудником, обеспечивающим организацию личного приема, на основании поступивших:

- 1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);
- 2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

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 сотрудника, обеспечивающего организацию личного приема, 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.

49. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в министерстве проводится сотрудником, обеспечивающим организацию личного приема.

Непосредственно перед личным приемом 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) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).

Сотрудник, обеспечивающий организацию личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщает дату и время личного приема.

50. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

51. В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области» по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

52. В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018 № 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области» депутаты представительного органа муниципального образования, члены

выборного органа местного самоуправления и выборного должностного лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

54. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты в день личного приема.

55. Министр или заместитель министра, ведущие личный прием граждан:

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 аудио-протоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видео-протоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видео-протоколирования 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.

56. 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 дан устно, письменный ответ не требуется» и проставляется подпись министра, заместителя министра, 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.

57. 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.

58. Министр и заместители министра, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

59. После завершения личного приема сотрудник, обеспечивающий организацию личного приема, регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного

приема граждан.

60. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме 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.

61. В отделе организационного обеспечения и кадровой политики в АПК ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых министром, заместителями министра:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, уведомление гражданина о продлении рассмотрении обращения.

2) электронный архив в СЭДД.

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

VII. Прием граждан работниками

отдела организационного обеспечения и кадровой политики АПК

62. Прием граждан осуществляется, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 (в пятницу с 9.00 до 17.00), выходные дни – суббота, воскресенье, в специальном оборудованном помещении министерства, расположенном на третьем этаже здания Правительства Новосибирской области по адресу: Красный проспект, 18:

сотрудником, обеспечивающим организацию личного приема – в кабинете 307 (приемная министра);

уполномоченным лицом – в кабинете 310 (канцелярия министерства).

Информация о режиме работы приемной министра размещается:

– на официальном сайте министерства;

– на информационных стендах в кабинетах 307 и 310;

63. Помещения приемной министра и канцелярии министерства должны соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В приемной министра и канцелярии министерства оборудуются:

1) место для оформления гражданами письменных обращений;

2) место для приема письменных обращений;

3) место для граждан, ожидающих прием (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в помещении);

4) место для информирования граждан.

64. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни, организована справочная телефонная служба по телефону 8 (383) 238-65-02, которая работает ежедневно с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу – с 9.00 до 17.00. В рабочие дни после указанного времени, в выходные и праздничные дни справочный телефон работает в режиме автоматического приема обращений граждан (автоответчик).

65. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону, работники приемной министра и канцелярии министерства консультируют обратившихся граждан:

1) о полномочиях министра;

1) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;

2) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;

3) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

4) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

66. Поступившие обращения и запросы информации по справочному телефону, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

67. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника общественной приемной, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работника приемной самостоятельно ответить на поставленные вопросы, гражданину сообщается номер справочных телефонов структурного подразделения министерства, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

68. При приеме письменного обращения уполномоченное лицо 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 адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Уполномоченное лицо 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.

69. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работники приемной министра или канцелярии министерства вызывают сотрудника полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу министерства

70. В приемной министра организуется работа справочной телефонной службы министерства (далее – справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы:

8 (383) 238-65-02, работает ежедневно с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу – с 9.00 до 17.00. В рабочие дни после указанного времени, в выходные и праздничные дни справочный телефон работают в режиме автоматического приема обращений граждан (автоответчик).

8-913-450-11-74 – телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений, работает круглосуточно.

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.

71. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

- 1) номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;
- 2) фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности государственного органа, органа местного самоуправления.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работник приемной министра, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, 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 фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

72. Поступившие в справочную телефонную службу 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).

73. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудиосообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

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 либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его информации;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

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

74. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются работником приемной министра, обеспечивающим деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня – в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

75. 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.

76. На устные запросы и сообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу предоставляется 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;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в министерстве;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) 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.

77. При рассмотрении смс-сообщения работник приемной министра принимает одно из следующих решений:

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, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

о признании смс-сообщения обращением в форме электронного документа с его регистрацией и рассмотрением в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

78. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в случае, если:

1) содержание устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

2) при запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

высказываются (содержатся) нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности министерства.

79. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений, поступивших в министерство, осуществляет министр.

IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер в министерстве

80. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений.

81. Отдел организационного обеспечения и кадровой политики в АПК управления правового, организационного и кадрового обеспечения анализирует содержание поступивших в министерство письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, министру предоставляются периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам.

82. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах размещаются на официальном сайте министерства.

Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

83. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц министерства в связи с рассмотрением обращений к Губернатору Новосибирской области, либо первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию деятельности министерства в соответствии с их полномочиями.

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