



**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АРХИВНОЙ СЛУЖБЫ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

06.11.2020

№ 110-од

г. Новосибирск

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан в управлении государственной  
архивной службы 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 управлении государственной архивной службы Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу следующие приказы управления государственной архивной службы Новосибирской области:

1) от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

2) от 08.08.2013 № 138-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

3) от 11.11.2013 № 204-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

4) от 06.02.2015 № 9-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

5) от 17.11.2015 № 174-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

6) от 11.12.2015 № 192-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

7) от 18.04.2016 № 65-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

8) от 05.08.2016 № 124-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

9) от 11.01.2018 № 1-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

10) от 09.04.2018 № 65-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»;

11) от 28.05.2018 № 119-од «О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

К.В. Захаров

УТВЕРЖДЕНА  
приказом управления  
государственной архивной службы  
Новосибирской области  
от 06.11.2020 № 110-од

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в управлении государственной архивной службы Новосибирской области**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы 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 адрес управления государственной архивной службы Новосибирской области (далее – управление), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращения), а также проведению личного приема граждан начальником управления.

1.2. Работа по рассмотрению обращений 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), Положением об управлении государственной архивной службы Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 11.10.2016 № 327-п «Об утверждении Положения об управлении государственной архивной службы 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 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», Инструкцией по документационному обеспечению управления государственной архивной

службы Новосибирской области, утвержденной приказом управления от 28.03.2011 № 49-од «Об утверждении инструкции по документационному обеспечению управления государственной архивной службы Новосибирской области», а также настоящей Инструкцией.

1.3. Работу по рассмотрению обращений, поступивших в адрес управления, организует отдел автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления.

Прием, регистрацию и учет обращений, поступивших в адрес управления, осуществляет главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет главный специалист отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления.

1.4. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью начальника управления и по его письменному поручению – других уполномоченных на рассмотрение обращений лиц (далее – ответственные исполнители) в пределах их компетенции.

Начальник управления несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений.

1.5. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности управления, в том числе о порядке работы управления, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в управлении размещаются:

- 1) информационные стенды;
- 2) терминалы доступа к информационно-справочным материалам (пункты подключения к сети «Интернет»).

1.6. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.14, 2.15, 2.16, 2.18 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пунктом 2.17 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## 2. Прием, регистрация и учет письменных обращений

2.1. Обращения, поступившие в адрес управления, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений, направляемых в письменной форме (далее – письменные обращения): ул. Свердлова, 16, г. Новосибирск, 630007.

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

Адрес электронной почты управления для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [ugas@nso.ru](mailto:ugas@nso.ru) (далее – адрес электронной почты управления).

Телефон/факс: (8383) 222-60-30 (приемная управления).

2.2. 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 письменного 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, главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления 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 письменном обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

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

2.3. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией для письменных обращений.

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 управления или на адрес электронной почты управления.

2.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органа 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 обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление.

Регистрация письменного обращения производится в государственной информационной системе «Система электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области» (далее – СЭДД).

На первой странице письменного обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

2.6. После регистрации начальник управления определяет ответственного исполнителя, в компетенцию которого входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, и направляет ему письменное обращение в электронном виде через СЭДД.

Оригинал письменного обращения ответственному исполнителю не направляется, формируется в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления и хранится у главного эксперта отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления.

2.7. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первичному обращению, указывает на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщает о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения или ответ гражданину не дан. При этом первичным обращением считается обращение по вопросу, который ранее управлением не рассматривался, или обращение, поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в управление по уже рассматривавшемуся вопросу.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления или должностного лица, 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 письменного обращения с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его письменное обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.18 настоящей 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 письменного 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 заказной корреспонденцией почтовой связью.

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

2.9. 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 – общественная приемная Губернатора области), содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию управления, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в общественную приемную Губернатора области направляется служебное письмо за подписью начальника управления о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение администрации, другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших из общественной приемной Губернатора области обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

2.10. При направлении обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает начальник управления.

2.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, 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 государственный орган, 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.

2.12. По поручению начальника управления рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

2.13. 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 письменного обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.18 настоящей Инструкции.

2.14. Начальник управления 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 письменное обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему письменное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему письменное обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.16. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно (два и более раз) гражданину давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное письменное обращение и ранее направляемые письменные обращения направлялись в управление или одному и тому же должностному лицу управления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший письменное обращение.

2.17. Если письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.7 настоящей Инструкции на официальном сайте управления, гражданину, направившему письменное обращение, в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается электронный адрес официального сайта управления, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письменном обращении, при этом письменное обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.



2.18. 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 письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, письменное 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. 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;

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 письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить письменное обращение в управление или соответствующему должностному лицу.

2.19. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляется ответственному исполнителю для рассмотрения совместно с консультантом – юристом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления либо в течение семи дней со дня регистрации перенаправляется в государственный орган, разработавший закон или нормативный правовой акт.

2.20. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по письменному обращению решений или совершенных должностными лицами управления действий (бездействия) в связи с рассмотрением письменных обращений, осуществляется с участием должностных лиц управления, решение, действие (бездействие) которых обжалуется.

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

### 3. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

3.1. Письменное обращение, поступившее в управление, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.2. Начальник управления и(или) ответственный исполнитель 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 управления, государственных органах, органах местного самоуправления 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 2.18 настоящей Инструкции.

3.3. Управление или должностное лицо управления по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

3.4. 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 начальник управления 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 письменного обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения направляется автору письменного обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, которые направили письменное обращение на рассмотрение.

Срок рассмотрения обращения продлевается на основании служебной записки ответственного исполнителя на имя начальника управления.

Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

3.5. Ответ на обращение подписывается начальником управления.

3.6. Поступившие в управление запросы, обращения 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 главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления и представляются начальнику управления 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».

Ответ на депутатский запрос, обращение депутата подписывается начальником управления.

3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, поступившем в управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте управления.

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

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

3.8. Если после рассмотрения обращения и направления на него ответа в управление поступил дубликат обращения, то гражданину не позднее семи дней со дня регистрации дубликата направляется письменный ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер ранее направленного ответа на его обращение с приложением копии ранее направленного ответа.

Дубликатом обращения считается обращение, которое является копией или повторным экземпляром одного и того же обращения от одного и того же гражданина.

При одновременном поступлении обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения обращения гражданину дается единый письменный ответ с указанием о рассмотрении как обращения, так и его дубликата.

#### 4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в управление, осуществляет начальник управления в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.2. Решение о постановке обращения, поступившего в управление, на контроль и о снятии его с контроля принимает начальник управления.

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

4.3. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения письменных обращений, поступивших в управление, проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в управление из общественной приемной Губернатора области, копии материалов служебных проверок представляются в общественную приемную Губернатора области.

#### 5. Формирование архива обращений

5.1. Отделом автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления ведутся архивы обращений:

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

2) архив обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, рассмотренных управлением.

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

Дело состоит из:

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

сопроводительного письма – аннотации (при наличии);

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

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

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

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

5.3. Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению.

## 6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в управлении 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» (далее – постановление от 25.12.2006 № 516) и настоящей Инструкцией.

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

Личный прием граждан проводит начальник управления в порядке очереди.

Не допускается проведение служебных совещаний и иных мероприятий в часы проведения личного приема граждан, необоснованный перенос и перепоручение проведения личного приема гражданам лицам, не имеющим на то полномочий.

6.3. Письменные обращения граждан о личном приеме представляются начальнику управления для принятия решения о записи на личный прием. Указанные обращения подлежат регистрации в СЭДД в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Начальник управления принимает решение о записи граждан на личный прием, определяет дату и время личного приема.

О дате, времени и месте проведения личного приема начальником управления гражданину, приглашенному на личный прием, сообщается главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления по номеру телефона, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении, не позднее одного дня до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭДД.

Главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления имеет право 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 начальнику управления.

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

В случае обращения о записи на личный прием к начальнику управления 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 управления.

6.4. Начальник управления проводит личный прием граждан в помещении, обеспечивающем доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

6.5. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте управления и на информационном стенде в холле управления.

6.6. В случае невозможности проведения личного приема начальником управления в связи с болезнью, отпуском, командировкой личный прием проводит лицо, временно исполняющее обязанности начальника управления. Главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления не менее чем за два дня до даты личного приема информируют об этом гражданина, приглашенного на личный прием.

6.7. Начальник управления может проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области.

6.8. 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.

6.9. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в управлении осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к начальнику управления осуществляется главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления, 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.

О назначенных дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщается главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления по номеру телефона, указанному гражданином (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона) не позднее одного дня до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения 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 главного эксперта отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления, 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.

6.10. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в управлении проводится главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления.

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) гражданина и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы начальника управления или лица, временно исполняющего обязанности начальника управления и 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) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщает дату и время личного приема.

6.11. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

- 1) члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2) депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области по вопросам депутатской деятельности в соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области»;

3) депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления 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».

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

6.13. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты в день личного приема начальником управления или лицом, временно исполняющим обязанности начальника управления.

6.14. Начальник управления или лицо, временно исполняющее обязанности начальника управления, ведущие личный прием граждан:

- 1) представляют гражданину, пришедшему на личный прием;
- 2) знакомятся с документом, удостоверяющим личность гражданина, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносят в карточку недостающие данные;
- 3) информируют гражданина о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии гражданина с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования отсутствует;
- 4) уточняют у гражданина информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса и в каком порядке он обращался.

6.15. 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 начальника управления или лица, временно исполняющего обязанности начальника управления, 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.



6.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, начальника управления или лица, временно исполняющего обязанности начальника управления, 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.

6.17. Начальник управления или лицо, временно исполняющее обязанности начальника управления, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

6.18. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления вызывает сотрудника полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

6.19. После завершения личного приема главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления регистрирует в СЭДД обращение, поступившее в ходе личного приема, и прикрепляет электронные образы карточек личного приема граждан к регистрационным карточкам.

6.20. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает начальник управления или лицо, временно исполняющее обязанности начальника управления, проводившее личный прием.

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.

6.21. Главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления ведется архив карточек личного приема граждан, принятых начальником управления или лицом, временно исполняющим обязанности начальника управления:

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, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов: карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан (при наличии), документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений граждан о

продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов гражданам по результатам личного приема.

## 7. Порядок рассмотрения обращений в устной форме и электронных сообщений, поступивших на справочный телефон

7.1. В управлении организуется работа справочного телефона.

Справочный телефон (8383) 238-61-22 и телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8-960-799-4684 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 (автоответчик).

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 управления.

7.2. Гражданин, обратившийся по справочному телефону, указывает:

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

Анонимные запросы не рассматриваются.

Главный специалист отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления, обеспечивающий работу справочного телефона, имеет право:

- 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления более полной информации;
- 2) уточнить у гражданина:  
его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);  
его номер телефона и (или) номер факса.

7.3. Поступившие по справочному телефону запросы в устной форме и электронные сообщения 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).

7.4. Поступившие устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения 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) гражданина;

номер телефона и (или) факса гражданина;  
содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

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

7.5. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются главным специалистом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления, обеспечивающим работу справочного телефона, 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).

7.6. 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.

7.7. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие на справочный телефон, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы управления;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в управлении;
- 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 управлении;

- 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 телефонов структурных подразделений управления и подведомственного учреждения;

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

7.8. При рассмотрении смс-сообщения главный специалист отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления, обеспечивающий работу справочного телефона, принимает одно из следующих решений:

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

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

3) 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 управление, государственный орган или орган местного самоуправления, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

4) 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.

7.9. 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 запрашиваемую информацию о деятельности управления;

2) в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении не сообщается почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа либо номер телефона, по которому можно связаться с гражданином;

3) запрашиваемая информация:

не относится к деятельности управления;

относится к информации ограниченного доступа;

ранее предоставлялась гражданину.

4) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых управлением, проведении анализа деятельности управления, подведомственного управлению учреждения или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав обратившегося гражданина.

7.10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений, поступивших в управление, осуществляет начальник управления.

## 8. Анализ обращений, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

8.1. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695В.

8.2. Отдел автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления анализирует содержание поступивших в управление письменных и

устных обращений, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

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

8.3. Периодические обзоры по обращениям и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте управления.

## 9. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц управления

9.1. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по письменному обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением письменного обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Гражданин имеет право обратиться с жалобой на принятое по письменному обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением письменного обращения к Губернатору Новосибирской области либо первому заместителю Губернатора Новосибирской области, осуществляющему непосредственную координацию деятельности управления.

9.3. Гражданин имеет право обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме.

---