



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

25.11.2021

№ 991

г. Новосибирск

О внесении изменений в приказ министерства труда и социального развития  
Новосибирской области от 09.04.2018 № 367

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

Внести в приказ министерства труда и социального развития Новосибирской области от 09.04.2018 № 367 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития Новосибирской области» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития Новосибирской области:

1. Подпункт 4 пункта 4 изложить в следующей редакции:

«4) устно (по телефону), в форме электронного сообщения (аудиосообщения и смс-сообщения).».

2. В абзаце пятом пункта 60 слова «кабинет 112» заменить словами «кабинет 119».

3. Пункт 65 дополнить абзацем следующего содержания:

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

4. В пункте 75 слова «кабинет 112» заменить словами «кабинет 119».

5. Раздел VIII изложить в следующей редакции:

**« VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме  
и электронных сообщений, поступивших в министерство  
по справочному телефону, телефону для приема электронных  
сообщений**

78. В министерстве организуется работа по предоставлению гражданам информации по запросам, поступившим на справочный телефон министерства

(383) 238 75 18 в устной форме и в виде электронных сообщений, телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8 905 931 65 28 (далее - справочные телефоны).

Справочные телефоны работают в министерстве 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.

Горячая линия министерства 8 800 100 00 82 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.

78.1. Поступившие по справочным телефонам министерства запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат делению 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).

78.2. Гражданин, обратившийся по справочным телефонам, указывает: номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

78.3. Работники министерства, обеспечивающие деятельность справочных телефонов, вправе:

- 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
- 2) уточнить у заявителя:  
его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);  
его номер телефона и (или) номер факса;  
наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

78.4. Поступившие по справочным телефонам министерства устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления либо на следующий рабочий день, если такие обращения поступили после окончания рабочего времени, в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день.

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

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

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

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

номер телефона и (или) факса заявителя;

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

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

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

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

79. 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.

79.1. По устным запросам и аудиосообщениям граждан, поступившим на справочный телефон министерства, предоставляется информация:

1) о почтовом адресе и режиме работы министерства;

2) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения письменных обращений граждан в министерстве;

3) о порядке проведения личного приема граждан в министерстве;

4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений;

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

6) почтовые адреса и справочные телефоны структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, федеральных органов исполнительной власти в Новосибирской области, иных государственных органов и органов местного самоуправления в Новосибирской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

8) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу.

80. При рассмотрении смс-сообщения работник министерства:

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 областных 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 соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если смс-сообщение 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией.».

Министр

Е.В. Бахарева