



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

24.01.2022

№ 38

г. Новосибирск

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – Инструкция, министерство).

2. Государственным гражданским служащим министерства и работникам министерства, замещающим должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Новосибирской области, при рассмотрении обращений граждан руководствоваться требованиями Инструкции.

3. Признать утратившими силу приказы 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»;

от 19.09.2019 № 1018 «О внесении изменений в приказ министерства труда и социального развития Новосибирской области от 09.04.2018 № 367»;

от 06.11.2020 № 939 «О внесении изменений в приказ министерства труда и социального развития Новосибирской области от 09.04.2018 № 367»;

от 11.05.2021 № 390 «О внесении изменения в приказ министерства труда и социального развития Новосибирской области от 09.04.2018 № 367»;

от 28.10.2021 № 914 «О внесении изменений в приказ министерства труда и социального развития Новосибирской области от 09.04.2018 № 367»;

от 25.11.2021 № 991 «О внесении изменений в приказ министерства труда и социального развития Новосибирской области от 09.04.2018 № 367».

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр

Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕНА  
приказом министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской области  
от 24.01.2022 № 38

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве**  
**труда и социального развития Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в министерство труда и социального развития 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 в министерстве.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в министерстве 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), Положением о министерстве труда и социального развития Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 01.08.2017 № 296-п «Об утверждении Положения о министерстве труда и социального развития Новосибирской области», 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», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, министра труда и социального развития Новосибирской области (далее - министр), Инструкцией по документационному обеспечению министерства труда и социального развития Новосибирской области, утвержденной приказом министерства от 27.07.2021 № 649 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению

министерства труда и социального развития Новосибирской области», а также настоящей Инструкцией.

3. Прием, регистрацию и учет поступивших в министерство обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел контроля и кадровой работы управления организационно-кадровой работы министерства (далее – отдел контроля и кадровой работы).

Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений несут должностные лица министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами.

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

4. Письменные обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательной регистрации в министерстве и рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в министерство в письменной форме: 630007, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6.

Официальный сайт министерства для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: <http://mtsr.nso.ru>.

Телефон: (383) 238 75 18, факс: (383) 238 79 34, телефон горячей линии: 8 800 100 00 82.

5. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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.

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

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

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

7. При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

При регистрации на письменном обращении проставляется штамп с указанием регистрационного номера и даты.

9. 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 15 настоящей Инструкции.

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 обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 15 настоящей Инструкции.

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.

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

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

12. 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.

13. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 24 настоящей Инструкции 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми 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 направляемые обращения направлялись в министерство или министру. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

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

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство.

16. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение министерства, разработавшее нормативный правовой акт.

17. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами

министерства действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц министерства, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, представителей правового управления министерства.

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

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

18. Письменное обращение, направленное в министерство, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес министра и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

19. Министр, должностные лица министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, 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 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 15 настоящей Инструкции.

Направленные в установленном порядке запросы документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматриваются в министерстве в течение 15 дней со дня поступления запроса.

20. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом министру должно быть предоставлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

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 обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

21. Ответ на письменное обращение подписывается министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с действующим в министерстве распределением полномочий.

22. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, депутатов представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской 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».

23. Проект ответа на письменное обращение представляется должностным лицом, указанным в резолюции министра первым или единственным исполнителем, на подпись министру, первому заместителю министра, заместителям министра в соответствии с действующим в министерстве распределением полномочий, не позднее чем за три рабочих дня до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

24. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 7 настоящей Инструкции на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в министерство в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без содержания персональных данных заявителей и детей.

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

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации



обращения, о продлении срока рассмотрения обращения, подшивается к обращению.

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

25. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, осуществляет отдел контроля и кадровой работы в пределах своей компетенции.

В ходе осуществления контроля сотрудники отдела контроля и кадровой работы имеют право запрашивать у исполнителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений.

26. Контроль за всесторонним, объективным и своевременным рассмотрением обращений осуществляют руководители структурных подразделений министерства, сотрудники, ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях министерства.

27. 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.

Сотрудниками отдела контроля и кадровой работы отметка в СЭДД о снятии письменного обращения с контроля проставляется только после получения подтверждения направления письменного ответа гражданину.

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

28. В министерстве ведутся архивы письменных обращений граждан:

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 письменных обращений, рассмотренных в министерстве.

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

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу либо поступило в министерство из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области);

второго экземпляра уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

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

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии

письменного ответа на обращение;

отчета об отправке ответа заявителю в форме электронного документа.

30. Дела формируются в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## **VI. Личный прием граждан**

31. 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» и настоящей Инструкцией.

32. Личный прием граждан в министерстве проводится еженедельно по пятницам с 14.00 часов до 17.00 часов.

Личный прием граждан проводят:

- 1) министр;
- 2) первый заместитель министра;
- 3) заместители министра.

33. Министр, первый заместитель министра, заместители министра ведут личный прием граждан в общественной приемной министерства (кабинет 119).

В общественной приемной министерства обеспечена доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями.

34. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте министерства и на информационных стендах на первом этаже здания министерства, в общественной приемной министерства.

35. 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.

36. Министр, первый заместитель министра и заместители министра могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области.

37. 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.

38. В целях обеспечения реализации дополнительной гарантии прав граждан на обращение в министерстве обеспечивается возможность предварительной записи граждан на личный прием на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о записи на личный прием.

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 работника министерства, ответственного за организацию проведения личного приема граждан, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

39. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на прием.

В карточку личного приема вносится:

фамилия, имя, отчество (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 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) аудиопротоколирования личного приема.

40. Сотрудник министерства, отвечающий за организацию личного приема в министерстве, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, сообщает дату и время личного приема.

41. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской 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.

42. 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.

43. 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 выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

45. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты министром, первым заместителем министра или заместителем министра в день личного приема.

46. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты 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 должностного лица, проводившего личный прием.

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

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

47. 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.

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

49. После завершения личного приема граждан, обращения регистрируются в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляются электронные образы карточек личного приема граждан.

50. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

51. В министерстве ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых министром, первым заместителем министра, заместителями министра:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Архив формируется из оригинала карточки личного приема гражданина, второго экземпляра письменного ответа гражданину по результатам личного приема, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения (при наличии);

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронного образа карточки личного приема гражданина, уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии), письменного ответа гражданину по результатам личного приема.

## **VII. Прием граждан работниками министерства**

52. Прием граждан работниками министерства, ответственными за работу с обращениями граждан, осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении общественной приемной министерства (кабинет 119) без предварительной записи в порядке очередности в рабочие дни с понедельника по четверг с 9.00 часов до 18.00 часов, в пятницу - с 9.00 часов до 17.00 часов (обеденный перерыв с 13.00 часов до 13.48 часов).

Информация о режиме работы общественной приемной министерства размещается:

на официальном сайте министерства;

на информационном стенде общественной приемной министерства;

на фасаде здания министерства у входа в общественную приемную.

53. Общественная приемная министерства оборудована средствами видео- и аудиопротоколирования личного приема.

54. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону сотрудник отдела контроля и кадровой работы консультирует обратившихся граждан:

1) о полномочиях должностных лиц министерства;

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

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

4) 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);

5) 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.

55. Поступившие в министерство личные обращения и запросы информации по телефону регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

56. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании министерства, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника отдела контроля и кадровой работы, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника отдела контроля и кадровой работы самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер телефона сотрудника структурного подразделения министерства, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

57. Сотрудник отдела контроля и кадровой работы принимает от граждан письменные обращения, которые регистрируются в СЭДД.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения сотрудник отдела контроля и кадровой работы проставляет штамп о принятии письменного обращения.

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

58. 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 часов до 18.00 (в пятницу с 9.00 часов до 17.00 часов), после 18.00 часов (в пятницу после 17.00 часов), 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.

59. 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).

60. 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.

61. 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.

62. 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.

63. 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.

64. 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) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов 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.

65. При рассмотрении смс-сообщения сотрудник 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 и настоящей Инструкцией.

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

66. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, 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.

67. Сотрудники отдела контроля и кадровой работы анализируют содержание поступивших в министерство письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, сотрудниками отдела контроля и кадровой работы формируются 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.

68. Периодические информационно-статистические обзоры размещаются на официальном сайте министерства.

#### **Х. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства**

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

1) должностных лиц министерства - к министру;

2) министра - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности в соответствии с их полномочиями.

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