



КОНТРОЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

02.08.2019

№ 260

г. Новосибирск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области

В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в контрольное управление Новосибирской области, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение постановления 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 постановления Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области»;

2) приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.01.2015 № 14 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195»;

3) приказ контрольного управления Новосибирской области от 20.11.2015 № 279 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195»;

4) приказ контрольного управления Новосибирской области от 25.11.2015 № 285 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195»;

5) приказ контрольного управления Новосибирской области от 08.04.2016 № 98 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195»;

6) приказ контрольного управления Новосибирской области от 10.08.2016 № 268 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195»;

7) приказ контрольного управления Новосибирской области от 18.05.2017 № 132 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195»;

8) приказ контрольного управления Новосибирской области от 08.12.2017 № 347 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195»;

9) приказ контрольного управления Новосибирской области от 03.05.2018 № 157 «О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 28.08.2013 № 195».

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник управления

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Д.Е. Рягузов

УТВЕРЖДЕНА
приказом контрольного управления
Новосибирской области
от «02» августа 2019 г. № 260

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в контрольное управление Новосибирской области (далее – управление), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан начальником управления.

2. Работу по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организует отдел организационно-кадровой работы управления 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), постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516), областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области», Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134, Инструкцией по делопроизводству в контрольном управлении Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Прием, регистрацию и учет поступивших в управление обращений граждан производит специалист, осуществляющий прием и регистрацию

документов, поступающих в управление (далее – специалист), контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел организационно-кадровой работы управления.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника управления, заместителей начальника управления, руководителей структурных подразделений управления, сотрудников управления в пределах их компетенции.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в управление, подлежат обязательному рассмотрению.

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

Официальный сайт управления для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: www.uk.nso.ru.

Телефон (факс): 8 (383) 223-59-59.

Место нахождения приемной управления: г. Новосибирск, Красный проспект, д. 18, кабинет № 52.

График работы управления:

понедельник - четверг: с 09.00 до 18.00;

пятница: с 09.00 до 17.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 13.48;

суббота, воскресенье - выходные дни.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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 или о продлении срока его рассмотрения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

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

7. Обращение, поступившее в управление 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 или о продлении срока его рассмотрения.

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

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

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в управление или к должностному лицу с критикой деятельности управления или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию управления, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

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

Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина (или на свободном поле) и содержит наименование управления, дату регистрации и входящий регистрационный номер документа.

10. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, регистрируется так же, как и письменное обращение. Тексты всех поступивших обращений сканируются и их электронные образцы прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

11. Начальник управления определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12. В случае если в обращении, поступившем из управления - общественной приемной 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 направляется служебное письмо за подписью начальника управления в управление - общественную приемную Губернатора области о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления, другим должностным лицам.

Перенаправление поступивших из управления - общественной приемной Губернатора области письменных обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, 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.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также через СЭДД.

14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения.

16. По поручению Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, начальника управления рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

17. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

18. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, начальник управления, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

19. 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.

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

21. В случае поступления в управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте управления 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.

22. 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 рассмотрению, 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 рассмотрению, 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 управление.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений, организация контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

23. Письменное обращение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в управлении, за исключением письменных обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции.

24. Начальник управления в пределах своей компетенции:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

25. Руководители структурных подразделений управления в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют их всестороннее изучение, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

26. Руководители структурных подразделений управления:

- осуществляют контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан;

- визируют проекты ответов и передают их на подпись начальнику управления либо должностному лицу, исполняющему его обязанности.

27. Проекты ответов на подпись начальнику управления либо должностному лицу, исполняющему его обязанности, предоставляются не позднее чем за три рабочих дня до установленного срока рассмотрения.

Проекты ответов на подпись Губернатору Новосибирской области либо должностному лицу, исполняющему его обязанности, предоставляются не позднее чем за пять дней до установленного срока рассмотрения.

28. 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 обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

29. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю 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».

30. Ответ на запросы, обращения подписывается начальником управления либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

31. 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 обращении, поступившем в управление в письменной форме.

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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, уведомление гражданкам о переадресации, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты uk@nso.ru.

32. Подтверждение отправки по адресу электронной почты ответов, уведомлений гражданам о переадресации и продлении срока рассмотрения обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

33. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

34. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в управлении осуществляет отдел организационно-кадровой работы.

IV. Формирование архива письменных обращений

35. В управлении ведутся архивы письменных обращений в соответствии с утвержденной номенклатурой.

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 оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

сопроводительного письма, если обращение было переадресовано по компетенции;

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

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

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

отчета об отправке ответа заявителю в форме электронного документа, направления уведомления заявителю на адрес электронной почты о

переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения.

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

V. Личный прием граждан

36. Личный прием граждан проводит начальник управления либо должностное лицо, исполняющее его обязанности.

Личный прием граждан организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 и настоящей Инструкцией.

37. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в управлении личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели. Начало проведения приема 14.00, окончание проведения приема 17.00.

38. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте управления – www.uk.nso.ru и на информационном стенде в приемной управления.

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

40. 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.

41. 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 осуществляется специалистом, обеспечивающим организацию личного приема, на основании поступивших:

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

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

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

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: «На личный прием не явился», проставляется подпись специалиста, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

42. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема проводится специалистом.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

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

В карточку личного приема гражданина вносятся:

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

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

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы лица, ведущего личный прием.

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

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

Специалист консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов.

43. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области по вопросам депутатской деятельности, депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления) пользуются правом на личный прием к начальнику управления в первоочередном порядке.

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

45. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты начальником управления либо должностным лицом, исполняющим его обязанности, в день личного приема.

46. При проведении личного приема граждан начальник управления, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности:

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

47. 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 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 и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

48. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лица, ведущего личный прием, 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.

49. После завершения личного приема специалист регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляет электронные образы карточек личного приема граждан.

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

51. Специалистом ведутся архивы карточек личного приема граждан:

- 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, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителей о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VI. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу управления

52. В управлении организуется работа справочной телефонной службы (далее - справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (8383) 238-76-58 (бесплатный), 8-913-980-52-68 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00). После 18-00 (в пятницу после 17-00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

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

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

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

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист 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.

54. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

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

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

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

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

При регистрации устного запроса, аудиосообщения, 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, смс-сообщении;

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

56. Устные запросы, аудиосообщения, смс-сообщения обрабатываются специалистом в день их поступления (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

57. 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.

58. На устные запросы граждан, поступившие в справочную телефонную службу управления 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 должностного лица управления, к полномочиям которого отнесена организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в управлении;

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

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений управления;

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

59. При рассмотрении смс-сообщения специалист:

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

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

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

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

60. Информация на устные запросы, смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

61. Контроль за рассмотрением устных запросов, смс-сообщений осуществляет отдел организационно-кадровой работы.

VII. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

62. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан обобщается отделом организационно-кадровой работы.

63. Отделом организационно-кадровой работы на официальном сайте управления размещаются периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц управления

64. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) начальника управления в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

65. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа лично или направить жалобу по почте.